

Undivided Attention.



Unsurpassed care.™

# Manual de la Familia

Su guía sobre el  
Children's Hospital Oakland



CHILDREN'S HOSPITAL  
& RESEARCH CENTER OAKLAND

747 52nd Street • Oakland, CA 94609  
510-428-3000 • [www.childrenshospitaloakland.org](http://www.childrenshospitaloakland.org)

## A quién llamar si...

Necesita ayuda con necesidades básicas y apoyo emocional mientras se encuentra aquí:

**Marque 3325 para comunicarse con Servicios Sociales**

Desea pedir una comida para su hijo:

**Marque 3663 para comunicarse con Servicios de comida**

Si no habla inglés y necesita un intérprete:

**Marque 3409 para comunicarse con Servicios de intérprete**

Necesita ayuda con la comida o el alojamiento mientras está aquí:

**Marque 3325 para comunicarse con Servicios Sociales**

Necesita hablar con alguien acerca de las facturas del hospital:

**Marque 3576 para comunicarse con Asesores financieros**

La televisión no funciona correctamente:

**Marque 3610 para comunicarse con Ingeniería biomédica**

Tiene una pregunta o inquietud sobre la seguridad:

**Marque 3600 ó 5686 para comunicarse con Seguridad**

## Centro de Recursos e Información para la Familia

Ubicado en el segundo piso, el Centro de Recursos e Información para la Familia es un lugar donde usted puede:

- Ver su correo electrónico personal
- Leer revistas o el periódico
- Navegar en Internet
- Y más; consulte la página 13.
- Hablar con otros padres

Horario de funcionamiento:

**Lunes y viernes:** 10 a.m. – 1 p.m., 2 p.m. – 4:30 p.m.

**Martes y jueves:** 11 a.m. – 1:30 p.m., 2:30 p.m. – 6:30 p.m.

**Miércoles:** 10 a.m. – 1 p.m., 2 p.m. – 4 p.m.

# Índice

## 3 Equipo de cuidado de la salud de los niños

(Consulte también la página 24)

## 4 Venir al hospital

Hablar con su hijo acerca de venir al hospital

Qué traer: Padres/Tutores

Qué dejar en casa

Qué traer: Cosas de niños

## 6 En el hospital

Estar con su hijo

La habitación de su hijo

Lavado de manos

Evitar las caídas de los pacientes

Televisión, teléfonos, fax

Correo, correo electrónico

Visitas y horas de visitas

Seguridad de las visitas

Una nota especial para los padres de bebés

## 11 Servicios especiales

Programas Child Life

Servicios de recepción

Centro de Recursos e

Información para la Familia

Servicios de intérprete

Cajero automático

Tienda de regalos

Servicios de comida

Dietas especiales

Cafetería del hospital

Restaurantes locales

Coffee Bar

## 16 Derechos de los pacientes

Confidencialidad y privacidad

El Comité de Ética

Hacer frente al dolor

Responsabilidades del paciente y la familia

Mientras usted está en el hospital

## 20 Volver a casa

Cosas para recordar

En el día del alta

Medicamentos para llevar al hogar

¡Adiós!

Conducir a casa

## 23 Apéndice

P+R: Respuestas a preguntas frecuentes

El equipo de cuidado de la salud de su hijo

Quién es quién

Otros miembros del equipo

Cómo ayudar a su hijo

Hacer frente al dolor

Programa Grateful Families

Mapa

Estacionamiento en el Children's

Escultas de seguridad

Horario de transporte del BART

Números de teléfono



## Equipo de cuidado de la salud de los niños

Pediatras y enfermeros pediátricos dirigen el equipo de cuidado de la salud del hospital. Están disponibles las 24 horas para asegurarse de que su hijo recibe el mejor cuidado, sin importar la hora. Su hijo también puede ser examinado por especialistas (pediatras que están especialmente capacitados para tratar enfermedades específicas o partes del cuerpo) y por residentes, que son médicos certificados que están recibiendo capacitación avanzada. Los nombres de los médicos y enfermeros que estarán cuidando de su hijo en el hospital se encuentran cerca de la cama de su hijo o en las pizarras blancas en cada unidad.

Otros profesionales de la salud también pueden proporcionar cuidados a su hijo. Se encuentran disponibles intérpretes en muchos idiomas y el hospital cuenta con un capellán como personal permanente. Todos estamos para ayudar.

Cada miembro del equipo de cuidado de la salud del Children's Hospital ha elegido una profesión para cuidar niños y ha recibido capacitación pediátrica especial. Puede obtener más información acerca del equipo de cuidado de la salud de su hijo en la página 24.

# Venir al hospital

## Hablar con su hijo acerca de venir al hospital

Usted puede ayudar a que su hijo se sienta más seguro y confiado acerca de venir al hospital hablando con él acerca de lo que pasará.

### Los niños tienen muchas preguntas:

- ¿Por qué tienen que ir al hospital?
- ¿Dónde estará usted mientras ellos están ahí?
- ¿Cuánto tiempo deberán quedarse? Y más.

Usted puede decirle a su hijo que el Children's Hospital es un lugar donde los niños reciben cuidados para que se mejoren y vuelvan a su hogar con sus familias. Hágle saber a su hijo que es un lugar sólo para niños, donde todos los adultos están para ayudar.

### Qué traer: Padres/Tutores

#### Padres, por favor traigan:

- Los registros de vacunación de su hijo
- El nombre, dirección y número de teléfono del médico de atención primaria de su hijo
- Información o tarjetas de seguro
- Suministros o equipo médico especial actualmente utilizado por su hijo (audífonos, muletas, aparatos ortopédicos u otros artículos ortopédicos, etc.)
- Una lista de todos los medicamentos que su hijo toma, incluidos medicamentos no recetados y vitaminas. Si



**Los mejores momentos para hablar de la internación con su hijo.** Los niños menores de 4 años viven la mayor parte del tiempo en el presente, por lo que es mejor contarles acerca de la internación en el hospital un día o dos antes de la admisión. Los niños mayores necesitarán más tiempo para pensar acerca de lo que usted le diga y hacer preguntas. Para los niños de todas las edades, es importante alentar las preguntas y brindarles información verdadera en la medida que puedan entenderla.

no tiene una lista, traiga los frascos o envases.

- Una muda de ropa, artículos de tocador y artículos personales para usted.
- Dinero para su comida, ya que no se proporciona comida a los familiares o visitantes.

## Qué dejar en casa

.....

- Los códigos de seguridad **NO** permiten equipos de televisión, reproductores de video o equipos de sonido portátiles del hogar. Un equipo de sonido portátil personal o un juego de video a batería están permitidos, pero no puede enchufarse en ningún tomacorriente. Tenga en cuenta que el Children's Hospital Oakland no se hace responsable de la pérdida de bienes de valor. Todos los artículos personales deben estar claramente etiquetados y cuidados.
- Deje las joyas y artículos personales de valor en su casa.
- No están permitidos los globos de látex, son un riesgo para la salud y la seguridad. Los globos de Mylar están permitidos.
- Deje las computadoras portátiles en casa ya que no podemos hacernos responsables de que estén a salvo. Si debe traer una al hospital, debe usarla sólo con su batería mientras esté en la habitación del paciente para cumplir con los códigos de seguridad del hospital.

## Qué traer: Cosas de niños

.....

Cuando van a ser internados, los niños de todas las edades se sienten mejor si pueden tener un papel activo en la preparación. Pregunte a su hijo qué cosas especiales le gustaría llevar al hospital y deje que su hijo ayude a armar el bolso. Nosotros proporcionaremos pijamas, artículos de tocador, cepillo de dientes, peine y pañales si fuera necesario.

Los niños mayores pueden querer traer una cámara económica o descartable para hacer un historial fotográfico de su estadía.



# En el hospital

## Estar con su hijo

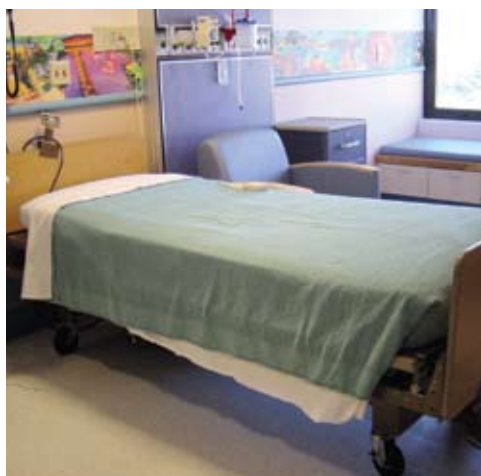


**E**l miedo a la separación es una gran inquietud para los niños de todas las edades y estar con su hijo en el hospital es una parte importante del proceso de curación. Lo invitamos a que esté con su hijo las 24 horas. Si no puede estar con su hijo, un abuelo u otro adulto familiar querido es la mejor opción.

- Asegúrese de decirle a su hijo cuándo usted saldrá, cuándo volverá, a quién pedir ayuda si la necesita y quién lo cuidará mientras usted no esté.
- La Casa familiar del Children's Hospital, ubicada a la vuelta del hospital, es un hogar lejos de casa de bajo costo para familias que viven a más de 100 millas de distancia. Las habitaciones se otorgan teniendo en cuenta el caso y si hay espacio disponible. Comuníquese con el departamento de Servicios Sociales en el interno 3325 para solicitar este servicio.
- Las salas de espera de la familia están ubicadas en el 3º, 4º y 5º piso.

6

Manual de la Familia | En el hospital



## La habitación de su hijo

La mayoría de las habitaciones de los pacientes tienen dos camas de hospital y la mayoría de los niños tienen un compañero de habitación. Cada habitación tiene un sillón cama o un asiento junto a la ventana que puede ser usado por un padre, tutor o adulto designado para pasar la noche.

La mayoría de los pacientes comparten la habitación con otro niño, excepto en la unidad de cuidados intensivos y la sala de neonatología de cuidados intensivos. Por favor respete la necesidad de tranquilidad de su compañero de habitación al utilizar la televisión y los teléfonos. Debido a que el espacio es limitado, limite las visitas a no más de cuatro personas a la vez.

## Lavado de manos

### Sea un defensor de la buena higiene de las manos.

Todos los que cuidan de su hijo deben lavarse las manos. Si no ve que el médico, enfermero u otro proveedor de cuidados de la salud se limpian las manos con agua y jabón, o usan una solución para manos de base alcohólica al ingresar a la habitación de su hijo, recuérdelos que lo hagan.

Éstas son unas frases sencillas que puede utilizar para alentar este hábito saludable:

**“Discúlpeme, ¿se limpió las manos?” o  
“Noté que se limpió las manos. Gracias.”**

### La higiene de las manos es importante para el cuidado de su hijo porque

- Los gérmenes están en todas partes
- Las personas sanas también pueden diseminar gérmenes
- Los niños enfermos contraen infecciones con mayor facilidad
- Las infecciones pueden hacer que su hijo permanezca en el hospital más tiempo.

El enfermero de control de infecciones está disponible para responder sus preguntas acerca de infecciones y/o el riesgo de infecciones. **Marque 3733 si tiene alguna pregunta o inquietud.**

Tanto el agua y el jabón como las soluciones para manos de base alcohólica son extremadamente efectivos para reducir la cantidad de gérmenes presentes en la piel.

### Solución para manos de base alcohólica

Todos deberían lavarse con una solución para manos de base alcohólica:

- Al ingresar a la habitación o antes de tocar o brindar cuidados a su hijo
- Al dejar su habitación, si tocaron a su hijo u otro objeto de la habitación.

### Jabón

Además, se puede usar agua y jabón:

- Cuando las manos están visiblemente sucias
- Cuando las manos están sucias con sangre u otros fluidos corporales
- Después de usar un baño
- Antes y después de comer.



## Evitar las caídas de los pacientes

---



- Como verá, las camas, así como las cunas, tienen barandas laterales.
- Por una cuestión de seguridad, todos los niños menores de 3 años deben estar en una cuna durante su internación.
- Las barandas de las cunas deben estar levantadas en todo momento, incluso si el proveedor de cuidados está presente.
- Las camas deben estar en la posición más baja y las barandas laterales deben estar levantadas por la noche.
- Siempre use los cinturones de seguridad en las sillas altas, cochecitos y sillas de rueda.
- No deje a su hijo solo en una silla alta, asiento de ventana o sofá cama.

## Televisión

---

Nuestro sistema de circuito cerrado de televisión proporciona entretenimiento, educación e información.

## Teléfonos

---

Muchas habitaciones de pacientes tiene línea de teléfono privada (excepciones: PICU, ICN, 3 quirúrgica). Para llamar a un teléfono fuera del hospital, marque "9" y el número al que está llamando. No hay cargo por llamadas telefónicas locales.

- Fuera del área local, tendrá que usar una tarjeta telefónica. Están disponibles en la tienda de regalos del hospital.
- Los teléfonos celulares no pueden usarse en áreas de cuidados a pacientes ya que sus señales pueden interferir con el equipamiento médico. Se pueden usar en el Friendly Café, ubicado en el segundo piso, o fuera del hospital.
- No se pueden cargar los teléfonos celulares en la habitación de su hijo por razones de seguridad.
- Puede cargarlo en el Friendly Café bajo su supervisión usando los tomacorrientes disponibles.

## Fax

.....

Se pueden recibir faxes durante las horas laborales en el Centro de Recursos e Información para la Familia, ubicado en el 2º piso enfrente del Friendly Café. El número de fax del Centro de Recursos e Información para la familia es 510-597-7024. El número de teléfono es 510-428-3549.

## Servicio de correo

.....

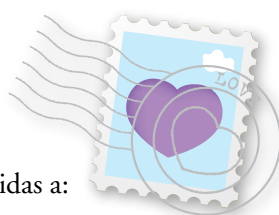
Los niños adoran recibir cartas. Las cartas deben estar dirigidas a:

Nombre del niño

Un paciente en la habitación N°

Children's Hospital Oakland

747 52nd Street, Oakland, CA 94609



## Correo electrónico

.....

Las personas fuera del hospital pueden acceder al sitio web de la institución ([www.childrenshospitaloakland.org](http://www.childrenshospitaloakland.org)) y luego hacer clic en “Coming to Children’s” (Venir al Children’s Hospital) en el lado izquierdo de la pantalla. Luego haga clic en “Email a Patient” (Mandar un correo electrónico a un paciente) en la parte inferior derecha de la pantalla. Complete la pantalla de información en línea y envíe su correo electrónico. Un trabajador de Child Life entregará este correo electrónico al paciente.

## Visitas y horas de visitas

.....

Las visitas de todas las edades son bienvenidas al Children’s Hospital Oakland. Para la seguridad de su hijo, solicitamos que las visitas se laven las manos, tal como hacemos nosotros, antes de ingresar a las habitaciones de los pacientes.

- Los padres y tutores son bienvenidos en todo momento, de día o de noche. Debido a que el espacio es limitado, sólo un padre o tutor puede pasar la noche en la habitación de un niño.
- Los amigos y parientes, incluidos hermanos y hermanas, pueden visitar al paciente entre las 8 a.m. y las 8 p.m.

**Los hermanos son bienvenidos al Children’s Hospital.** Por favor no traiga a los hermanos si están resfriados o tienen otra enfermedad contagiosa, ya que no se les permitirá visitar al paciente. Asegúrese de que los niños están supervisados mientras están en el hospital.

- Los pacientes en aislamiento **NO** pueden recibir visitas de menores de 10 años, incluidos los hermanos.
- No tenemos espacio para que los visitantes y hermanos pequeños pasen la noche. Haga los arreglos necesarios para el cuidado de los hermanos de su hijo.
- Debido a que el espacio es limitado, limite las visitas a no más de cuatro personas a la vez.
- Los especialistas de Child Life están disponibles para ayudarle a preparar a los niños para que visiten a un hermano enfermo o lesionado: llame al 510-428-3520.
- Las pautas especiales de visita para la Sala de Neonatología de Cuidados Intensivos y la Unidad de Cuidados Intensivos están publicadas en esas áreas. Algunas veces debemos pedir a todas las visitas que salgan momentáneamente para que podamos brindar un importante cuidado a un niño muy enfermo. Agradecemos su colaboración.
- También hay pautas especiales de visita para la unidad de Hematología/Oncología/TMO. Las pautas están publicadas en la entrada de la unidad. Solicite ayuda si fuera necesario.

## Seguridad de las visitas

---

Siempre estamos preocupados por la seguridad de nuestros pacientes. Asegúrese de:

- Que todos los trabajadores de cuidados de la salud que interactúan con usted y su hijo tengan la identificación del hospital adecuada.
- Interrogar a las personas desconocidas que ingresen a la habitación de su hijo o a aquéllos que pregunten acerca de su hijo.
- Conocer el cronograma de los exámenes de su hijo y quién los ha autorizado.
- Notificar al enfermero o médico de su hijo si está preocupado por la visita de personas no identificadas.



## Una nota especial para los padres de bebés

---

El Children's Hospital Oakland recomienda en gran manera la leche materna para todos los bebés. Es el mejor alimento para todos los bebés, enfermos o sanos. Si usted está dando de lactar y su bebé no puede alimentarse, hay disponibles bombas para el pecho. Brindamos una comida gratuita por día a las madres de pacientes que están dando de lactar. Si necesita ayuda, pídale asistencia al enfermero de su hijo.



## Servicios especiales

Un lugar sólo para niños tiene servicios y programas especiales que no esperarías de un hospital.

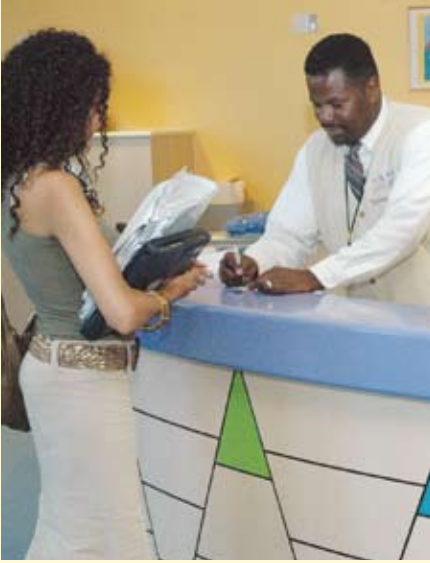
### Programas Child Life

.....

#### Número de teléfono: Marque 3520

El personal de Child Life ayuda a los niños a realizar actividades de juego y creativas para superar los sentimientos de estar enfermos o lastimados. Una variedad de **actividades diarias** y **especiales** ayudan a acortar las distancias entre el hospital y el hogar:

- Una alegre **sala de juegos** ofrece actividades divertidas para ayudar a los niños a hacer frente a la tensión de estar en el hospital. La sala de juegos está ubicada en el **5º piso**. Los especialistas de Child Life llevarán actividades a las habitaciones de los niños que no pueden ir a la sala de juegos.
- Se encuentran disponibles **actividades artísticas creativas** por todo el hospital para los pacientes y para los niños que están de visita también.
- Hay un **salón para adolescentes** y un programa para adolescentes en el **4º piso**.
- Un programa de **escuela dentro del hospital** da servicio a todos los niños internados en edad escolar, desde el jardín de infantes hasta el 12º grado. Enseñado por maestros del Distrito Escolar Unificado de Oakland, el programa cuenta con un plan de estudio interesante y un aula con computadoras, libros, suministros de arte y más.
- Hay un **terapeuta de arte** especialmente capacitado como personal permanente.
- Hay una **zona de juegos** y un **jardín de mariposas** para disfrutar en el patio.



## Servicios de recepción

---

### Número de teléfono: Marque 3474

Usted visitará el mostrador de recepción en el vestíbulo principal cada vez que ingrese al hospital. El receptionista de turno le dará un pase de visita y realizará una rápida revisión de salud de los niños de visita. Solicite al receptionista un pase de largo plazo si su hijo estará con nosotros por una semana o más.

## Servicios sociales

---

### Número de teléfono: Marque 3325

El horario del departamento de Servicios Sociales es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Por emergencias fuera de las horas normales, comuníquese con la central telefónica del hospital.

Cada miembro de una familia se ve afectado cuando un niño está enfermo o lesionado. Los trabajadores sociales médicos están disponibles para asistir a los pacientes y familias con una amplia gama de servicios que puedan surgir, incluidos:

- Asesoría
- Defensa y apoyo
- Información y derivaciones.

## Servicios de intérprete

---

### Número de teléfono: Marque 3409

Se encuentran disponibles intérpretes médicos para brindar interpretación a los pacientes y familiares que no tienen buen dominio del idioma inglés, son sordos o tienen una discapacidad auditiva. Este servicio es gratuito y está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para coordinar los servicios de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m., llame al interno 3409. Para coordinar servicios después de hora, fines de semana o feriados, solicite al enfermero o médico de su hijo que llame a servicios de intérprete en su nombre.



## Centro de Recursos e Información para la Familia

.....

### Número de teléfono: Marque 3549

Ubicado frente al Friendly Café en el 2º piso, el Centro de Recursos e Información para la Familia es un lugar donde los padres pueden ver su correo electrónico, investigar y descansar de la rutina del hospital. Encontrará información, apoyo, derivaciones, referencias médicas, información local y recursos en español, junto con acceso a Internet, libros, revistas, folletos y videos. Lo esperamos.

El centro también puede informarle acerca de restaurantes locales, lugares de comidas para llevar y con entrega, así como atracciones y alojamiento en la zona.

El Centro de Recursos e Información para la Familia organiza horas familiares de café, talleres de tejido y otros eventos familiares. Marque el interno 3549 para obtener más información.

## Cajero automático

.....

Los cajeros automáticos están ubicados en el Friendly Café en el 2º piso.

## Tienda de regalos

.....

### Número de teléfono: Marque 3275

La tienda de regalos del hospital, ubicada en el 1º piso, tiene una variedad de regalos y obsequios para todas las edades. También se pueden comprar tarjetas telefónicas allí para realizar llamadas fuera del área desde los teléfonos de la habitación.

**Algunas veces famosos y periodistas de periódicos y televisión visitan el Children's Hospital.** Le pueden solicitar permiso para tomar una fotografía de su hijo. Esperamos que su hijo y usted disfruten de estas ocasiones especiales tanto como lo hacemos nosotros, pero si usted prefiere no participar, respetamos su decisión.

**Pregunte al enfermero de su hijo antes de traer comida especial para su hijo.** Es posible que algunos pacientes tengan una dieta restringida, ¡o que tenga que controlarse la comida y bebida que entra y sale!



## Servicios de comida para pacientes

.....

### Dining On Call es el servicio de habitación para los pacientes

#### Número de teléfono: Marque F-O-O-D (3663)

El popular Dining On Call del Children's Hospital nuestro programa de servicio en la habitación que permite que los niños coman lo que desean, cuando lo desean. Siguiendo las indicaciones de menú, los niños pueden elegir de nuestro amplio menú, diseñado según el gusto de los niños, y pedir comida siempre que tengan hambre. Su enfermero le dará una copia del menú.

- Los niños mayores de 6 años pueden pedir sus propias comidas marcando F-O-O-D (3663) en el teléfono ubicado junto a la cama.
- Para los niños menores de 6 años, un padre, enfermero o asistente clínico puede hacer el pedido llamando al mismo número.

Las comidas se entregan dentro de los 45 minutos después de llamar a Dining On Call. Si su hijo desea almorzar aproximadamente a las 12:30 p.m., llame antes de las 11:45 a.m. Las comidas también pueden pedirse con anticipación para que se entreguen a las horas especificadas.

Puede pedir en cualquier momento, pero le sugerimos los siguientes horarios para pedir comida:

#### De lunes a domingo

Desayuno	7:30 a.m. – 9:30 a.m.
Almuerzo	11:30 a.m. – 1:30 p.m.
Cena	4:30 p.m. – 6:30 p.m.



Después de las 6:30 p.m. consulte al enfermero de su hijo sobre los bocadillos de la cocina de la unidad. Incluso si un paciente se olvida de pedir, ¡nos aseguraremos que todos los pacientes reciban una comida!

- Observe: si su hijo se encuentra en nuestra unidad Summit externa, los horarios de pedidos de comida son diferentes. Consulte el menú que se encuentra en la habitación para ver las instrucciones o pida ayuda al enfermero de su hijo.

## Dieta especial para pacientes

---

Hágale saber al enfermero de su hijo si éste tiene alergias a alimentos, requisitos especiales, o si, por su religión o cultura, debe comer una comida especial. Los niños con restricciones de dieta también pueden usar el menú de servicio de habitación. Ofreceremos las sustituciones adecuadas. Un nutricionista o asistente de nutrición puede responder preguntas acerca de las selecciones de comida.

Los niños que tienen programados procedimientos especiales o una cirugía estarán bajo el régimen denominado “NPO” (Nada por vía oral) de cuatro a ocho horas antes. Esto significa que no deben ingerir nada por la vía oral, ni siquiera agua o jugo.

## Opciones de comida para visitas

---

Ubicado en el segundo piso, el Friendly Café ofrece platos fríos y calientes, desde comidas completas a sopas frescas, comidas especiales y ensaladas.

Horario de Friendly Café:

	<b>Lunes a viernes</b>	<b>Sábado y domingo</b>
Desayuno	6:30 a.m. – 10 a.m.	7:30 a.m. – 10 a.m.
Almuerzo	11:30 a.m. – 2 p.m.	11:30 a.m. – 2 p.m.
Cena	4:30 p.m. – 7 p.m.	4:30 p.m. – 7 p.m.

Las máquinas expendedoras de café están cargadas y disponibles las 24 horas del día.

## Restaurantes locales

---

Una lista de restaurantes cercanos, incluidos aquéllos con servicio para llevar o de entrega, está disponible en el Centro de Recursos e Información para la Familia frente a la cafetería y al mostrador del recepcionista en la entrada del hospital.

## Coffee Bar en el Centro ambulatorio

---

Se encuentran disponibles bebidas de café especiales en la cafetería en el 1º piso del Centro ambulatorio, ubicado del otro lado de la calle, frente al edificio principal del hospital. Está abierto de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 3 p.m.



# Derechos de los pacientes

**C**reemos que los pacientes y sus padres o tutores tienen el derecho de tener un papel activo en su propio cuidado de la salud. Todo el personal del Children's Hospital tiene la responsabilidad de proteger los derechos personales y la dignidad de nuestros pacientes y sus familias. Durante la admisión al hospital, se le proporciona información acerca de los derechos de los pacientes. Esta información también está publicada en el Departamento de Emergencias, las áreas de admisión y la cafetería del hospital.

## Los derechos de los pacientes incluyen, sin limitación:

- Cuidado considerado y respetuoso y que lo hagan sentir cómodo
- Información acerca de la enfermedad, curso del tratamiento y perspectivas de recuperación
- Servicios de un intérprete médico cuando sea necesario
- Participación activa en la toma de decisiones con respecto al cuidado médico
- Privacidad y confidencialidad
- Atención a las necesidades espirituales y culturales
- Respuestas razonables por parte del hospital a las solicitudes
- Seguridad personal
- Continuidad de los cuidados después de la transferencia desde el hospital
- Acceso al procedimiento de quejas.

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de su cuidado, puede hablar con su enfermero, gerente del departamento o médico. Estos miembros del personal que se encuentran en la unidad pueden ayudarle inmediatamente. También puede hablar con un defensor de pacientes para presentar una queja o expresar sus inquietudes. Si se comunica con el defensor de pacientes o presenta una queja, no se verá afectado su acceso a los cuidados o la calidad de cuidados futuros que su hijo reciba.

Puede comunicarse con el defensor de pacientes llamando el 510-428-3885, interno 5483 o escribiendo al Children's Hospital & Research Center Oakland, Institutional Quality, 747 52nd Street, Oakland, CA 94609.

Si surge un tema urgente después de las horas laborales, llame a la Línea de Respuesta Administrativa al 510-428-3015 y un representante lo llamará lo antes posible.

También puede presentar una queja con las siguientes organizaciones externas, ya sea que use o no el proceso de quejas del hospital:

- *The Department of Health Services*, Licensing and Certification Divisions, 850 Marina Bay Parkway, Bldg. P, 1st Floor, Richmond, CA 94804 510-620-3900 ó 1-800-554-0352
- *The Joint Commission*, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181
- Puede llamar al 1-800-994-6610, o enviar un correo electrónico a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)
- También puede presentar una queja en referencia a la competencia profesional o conducta profesional de un médico o cirujano ante:
- *The Medical Board of California*, 1426 Howe Ave., Suite 54, Sacramento, CA 95825
- *The Central Complaint Unit for Physicians and Podiatrists*, 1-800-633-2322

## Confidencialidad y privacidad

---

Respetamos y protegemos la privacidad de nuestros pacientes y sus familias. No compartiremos la información acerca de su hijo con otras familias.

## El Comité de Ética

---

Cuando la familia de un niño muy enfermo se enfrenta a duras decisiones acerca del cuidado adecuado, el Comité de Ética puede ayudarle a considerar el próximo paso en el cuidado médico de su hijo. Los miembros de la familia o el equipo médico pueden pedir una consulta confidencial con el comité. También está disponible la ayuda del capellán del hospital y de Servicios Sociales para un apoyo adicional.

## Hacer frente al dolor

---

Aliviar el dolor es esencial para la curación. En el Children's Hospital, el control del dolor es una parte muy importante del cuidado del paciente. Se realiza un plan de control del dolor individual para cada paciente.

Se mantendrá cómodo a su hijo de modo que su energía esté puesta en mejorarse. Las unidades de enfermería tienen información sobre cómo controlamos el dolor para su hijo, qué podemos hacer para ayudar y acerca de sus derechos y responsabilidades. Encontrará más información sobre control del dolor en el Centro de Recursos e Información para la Familia, ubicado en el 2º piso frente al Friendly Café y en la página 26 de este manual.

## Responsabilidades del paciente y la familia

---

El personal del Children's Hospital está comprometido a mantener un ambiente seguro para el cuidado del paciente. Respetamos y agradecemos el papel único que las familias tienen en mantener a los niños saludables. Consideramos a las familias como miembros esenciales del equipo de cuidado de la salud.

### Éstas son algunas maneras en las que puede ayudar.

#### **Las responsabilidades del paciente y la familia incluyen:**

**Proporcionar información:** Cuéntenos acerca de los problemas de salud actuales, enfermedades pasadas, internaciones, medicamentos o suplementos dietarios de su hijo, tal como vitaminas, hierbas, alergias y otros temas relacionados con la salud de su hijo. Usted puede tener objetivos de cuidados de la salud y valores o creencias espirituales que son importantes para el bienestar de su hijo. Los tendremos en cuenta en todo lo posible.

**Hacer preguntas/ofrecer sugerencias:** Háganos saber inmediatamente si tiene alguna duda, inquietud o pregunta acerca del cuidado, tratamiento y servicio de su hijo. Es importante que usted comprenda cómo estará participando del cuidado de su hijo. Conozca quiénes son los miembros de su equipo de cuidado de la salud. Debe conocer la identidad de los doctores, enfermeros y otros involucrados en el cuidado de su hijo.

Si tiene sugerencias de seguridad, comuníquelas al equipo de cuidado de la salud. Si se le ocurren sugerencias después del alta de su hijo, inclúyalas en la encuesta de satisfacción del paciente.

**Aceptar las consecuencias:** Sepa que usted tiene responsabilidad por los resultados cuando decide no seguir el plan de cuidados, tratamiento y/o servicio.

**Seguir las instrucciones:** Siga las instrucciones en el plan de cuidado de su hijo y lea toda la información que se le pueda proporcionar acerca de la condición de su hijo. Díganos si tiene inquietudes y pida ayuda si la necesita. Para eso estamos aquí. Después del alta, asegúrese de que el plan sea aplicable a su situación familiar y del hogar.

**Seguir las reglas y normas:** Siga los procedimientos y reglas del hospital establecidos, como los defina su proveedor de cuidado de la salud.

**Mostrar respeto y consideración:** Sea considerado con los otros pacientes, familias, el personal y la propiedad del hospital.

## Mientras usted está en el hospital

---

**Evite infecciones:** Pida a los miembros del equipo de cuidado de la salud y a las visitas que se laven las manos o usen la solución para manos de base alcohólica antes de proporcionar cuidados. Asegúrese de lavarse las manos al entrar y antes de salir de la habitación de su hijo. Siga las precauciones de aislamiento requeridas.

**Prevenga las caídas del paciente:** Asegúrese de que las barandas laterales de la cama estén levantadas cuando no esté junto a su hijo. Observe cuidadosamente a su hijo si está inestable al estar de pie debido a medicamentos, su enfermedad, edad de desarrollo o capacidad.

**Identificación del paciente:** Los miembros del equipo de cuidado de la salud controlan dos formularios de identificación antes de administrar medicamentos o completar procedimientos en los pacientes. Ayúdenos a que su hijo tenga una banda de identificación en todo momento. Si observa la falta de banda, avísele a un miembro del equipo de cuidado de la salud. Verifique que la información en la banda de identificación sea correcta.

**Seguridad de los medicamentos del paciente:** En todas las citas y visitas al hospital traiga una lista de los medicamentos actuales de su hijo (medicamentos recetados, medicamentos de venta libre, remedios homeopáticos). Se le solicitará que complete la hoja de conciliación de medicamentos. Informe al equipo de cuidado de la salud acerca de todos los medicamentos que su hijo estaba tomando antes de venir al hospital. Nuestros médicos y enfermeros esperan y agradecen sus preguntas acerca de los medicamentos que su hijo está recibiendo. Al recibir el alta, asegúrese de comprender todos los medicamentos que su hijo estará tomando al volver a su casa.

**Cirugías del paciente:** Le agradeceremos que participe en lo que nosotros llamamos “protocolo universal”. Esto significa que le pedimos que verifique la información de la banda de identificación de su hijo. También le pedimos que nos ayude en el área quirúrgica. Ayúdenos a marcar el lado y sitio del cuerpo de la cirugía de su hijo. Recuérdenos exactamente dónde debe realizarse la intervención quirúrgica de su hijo.

**El estado de su hijo:** Asegúrese de informarnos inmediatamente si piensa que hay algún cambio en el estado de su hijo. Háganos saber si su hijo sufre dolor o si está incomodo de alguna manera. A menudo, los padres son quienes primero notan un cambio o un empeoramiento del problema de salud de su hijo. ¡Usted es uno de los miembros más importantes de nuestro equipo!

## Volver a casa

A medida que su hijo mejore, trabajaremos con su familia para preparar un regreso al hogar seguro. El enfermero de su hijo hablará con usted acerca del cuidado en el hogar, los medicamentos en el hogar, el modo de uso del equipo en el hogar y las visitas de seguimiento con el médico. El enfermero también le informará a quién debe llamar si tiene preguntas o problemas en su casa.

### Cosas para recordar

---

- Cuando su hijo es admitido en el hospital, se le preguntará quién llevará a su hijo a la casa. Infórmenos lo antes posible si hay un cambio en sus planes.
- Si algo en su hogar puede dificultar el regreso el día del alta, asegúrese de hablar con el enfermero o trabajador social de su hijo. Si necesita servicios especiales en su comunidad, podemos ayudarle.
- Asegúrese de traer el asiento para el automóvil de su bebé/niño. Por ley, no podemos dar el alta a bebés o niños que no tengan asientos para el automóvil.

### En el día del alta

---

El horario del alta es a las 12 del mediodía. Traiga ropa cómoda —holgada, un traje deportivo es ideal— para que su hijo use en la casa. Encárguese de los preparativos (transporte, horarios de trabajo, necesidades de cuidados del niño, etc.) antes del día del alta.



## Medicamentos para llevar al hogar

---

Si el médico de su hijo ha recetado medicamentos que se deberán tomar después de dejar el hospital, puede recogerlos en la Farmacia clínica del Children's Hospital, o puede solicitar la prescripción en otra farmacia.

La farmacia del Children's Hospital está ubicada en el 1º piso del hospital. Está abierta de **9 a.m. a 9 p.m. de lunes a viernes** (cierra durante el almuerzo de 12:30 p.m. a 1:30 p.m.); y de **10 a.m. a 5 p.m. sábados y domingos** (cierra durante el almuerzo de 1 p.m. a 2 p.m.). Se aceptan los principales planes de seguro, incluidos Medi-Cal, Alameda Alliance for Health, Blue Cross, CCS y GHPP.

## ¡Adiós!

---

No se olvide de controlar que no queden en su habitación objetos personales y pase por la oficina de enfermeros para que nos podamos despedir.

Cuando esté en su casa, le llegará por correo una encuesta de satisfacción del paciente. Le agradeceremos que la complete y nos la devuelva. Sus comentarios nos ayudan a asegurar que cada familia tenga una experiencia positiva en el Children's Hospital Oakland. ¡Su opinión vale!

**¡Feliz regreso al hogar!**

## Conducir a casa



En California, es obligatorio usar el asiento para el automóvil al trasladar a su hijo. La ley establece que:

- Todos los niños menores de 6 años o cuyo peso sea menor de 60 libras deben viajar sujetos en un asiento especial correctamente instalado en el asiento posterior del automóvil.
- Se puede usar un asiento elevado para niños que pesan entre 40 y 60 libras. Se recomienda que se use un asiento elevado hasta que el niño mida 4 pies y 9 pulgadas.
- Todos los niños menores de 1 año y que pesen menos de 20 libras deben viajar en un asiento para automóvil correctamente instalado mirando hacia la parte posterior del automóvil. Los bebés deben permanecer mirando hacia atrás hasta que alcancen el límite de peso del asiento convertible. Una vez que alcanza este peso, el niño deberá viajar mirando hacia adelante.
- Recuerde: nunca coloque un asiento que mira hacia atrás enfrente de una bolsa de aire.
- Todos los niños menores de 12 años deben viajar sujetos correctamente en el asiento posterior.
- Realice la prueba para determinar si su hijo está listo.

### Prueba del cinturón de seguridad de 5 pasos

¿El niño se sienta derecho con la cadera contra el respaldo del asiento del vehículo?

¿Las rodillas del niño se doblan cómodamente en el borde del asiento del vehículo?

¿El cinturón horizontal está por debajo del abdomen, en la parte superior de los muslos y se ajusta en la cadera?

¿El cinturón del hombro está centrado sobre el hombro y cruza el pecho?

¿El niño puede quedarse sentado en esta posición durante todo el viaje?

**Si respondió que NO a alguna de estas preguntas, su hijo necesita un asiento elevado para viajar con seguridad en el automóvil. Hable con su enfermero o trabajador social para obtener información de dónde comprar uno.**

Si su hijo no puede usar un asiento para automóvil estándar porque tiene un yeso, es posible conseguir un asiento para automóvil especial a través del departamento de Servicios de traumatología. Su trabajador social puede ayudarle a conseguirlo.

# Apéndice

P + R

.....

¿Necesita información de inmediato?

Éstas son respuestas a algunas preguntas frecuentes.

**P:** ¿Cómo puedo saber quién está a cargo del cuidado de mi hijo?

**RESPUESTA:** Los nombres de los cuidadores de su hijo están en la pizarra blanca en la habitación de su hijo y en la impresión de la placa de la cama, ubicada en el extremo de la cama de su hijo. Para obtener más información acerca de los profesionales de la salud del Children's Hospital, consulte la página 21 de este manual.

**P:** ¿Puedo obtener un descuento para el estacionamiento?

**RESPUESTA:** Se pueden comprar talonarios para el estacionamiento en la cabina que se encuentra a la salida del garaje. Diez vales cuestan \$35 y sirven para un día completo de estacionamiento.

**P:** ¿Cómo se asignan las habitaciones?

**RESPUESTA:** Las habitaciones se asignan según factores, que incluyen sexo, diagnóstico, idioma, edad, necesidades de aislamiento, a fin de encontrar “la pareja perfecta” de compañeros de habitación.

**P:** La prueba programada para mi hijo se retrasó. ¿Por qué?

**RESPUESTA:** Disculpe este inconveniente. Hacemos lo posible para asegurarnos de que todas las citas sean puntuales, pero el cronograma puede verse interrumpido cuando un niño gravemente enfermo o lesionado necesita atención inmediata.

**P:** Tengo inquietudes acerca del cuidado de mi hijo. ¿Con quién hablo?

**RESPUESTA:** Nuestra prioridad es el mejor cuidado para su hijo y la mejor experiencia para su familia. Si tiene preguntas o inquietudes, comuníquese con el enfermero a cargo de la unidad o el gerente de enfermeros. Si sus inquietudes no se resuelven, puede solicitar hablar con un defensor de pacientes llamando al 510-428-3885, interno 5483.

# El equipo de cuidado de la salud de su hijo

## Quién es quién

.....

**E**l Children's Hospital de Oakland es un hospital escuela donde todos los que cuidan a los pacientes han elegido una profesión para ayudar a los niños. Los médicos, enfermeros y otros profesionales del cuidado de la salud que están recibiendo capacitación especial en pediatría pueden ayudar a cuidar de su hijo bajo la supervisión de profesionales con experiencia. Este equipo de expertos nos ayuda a proporcionar el mejor cuidado para los niños las 24 horas.

### **Médicos**

#### **Médico tratante**

El médico principal que dirige el cuidado de su hijo. Puede ser el pediatra privado de su hijo, u otro médico cuya especialidad sea el cuidado de niños internados.

#### **Becario**

Un médico que está recibiendo una capacitación avanzada en una especialidad, tal como neumonología o endocrinología.

#### **Residente**

Un médico que está recibiendo una capacitación avanzada en pediatría.

#### **Psiquiatra/Psicólogo**

Un médico que trabaja con las familias para ayudarles a comprender las formas de manejar los sentimientos acerca de estar en el hospital.

#### **Enfermeros (enfermeros certificados)**

Enfermero especializado/Enfermero practicante

Un enfermero con capacitación especial en el diagnóstico, tratamiento y cuidado de pacientes.

#### **Gerente de enfermeros**

El enfermero que supervisa la unidad.

#### **Enfermero de planta**

El enfermero de guardia que es responsable del cuidado de su hijo en ese turno.

## Otros miembros del equipo

---

### **Capellán (marque 2676)**

Proporciona guía espiritual o religiosa a pacientes y familias.

### **Especialista de Child Life (marque 3520)**

Ayuda a los niños a encontrar formas de expresarse a través de actividades especiales y juegos.

### **Asistente de cuidado de pacientes (PCA, por sus siglas en inglés)**

Ayuda al enfermero de planta con el cuidado del paciente.

### **Intérprete (marque 3409)**

Proporciona interpretación médica para las familias que no hablan inglés.

### **Técnico de laboratorio**

Extrae sangre y otros especímenes para pruebas de laboratorio.

### **Nutricionista**

Ayuda a los niños a cumplir con sus necesidades nutricionales y planifica menús saludables.

### **Terapeuta ocupacional**

Ayuda a los niños que tienen dificultades motrices o sensoriales.

### **Terapeuta físico**

Ayuda a los niños que tienen dificultades de movimiento.

### **Practicante de cuidados respiratorios**

Ayuda a los niños con dificultades respiratorias.

### **Trabajador social**

Ayuda a las familias a ajustarse a la internación y enfermedad del niño.

### **Terapeuta del habla**

Ayuda a los niños que tienen dificultades de comunicación.

### **Voluntarios**

Personas que donan su tiempo y talento para ayudar a que el hospital funcione eficientemente.



## Cómo ayudar a su hijo para que haga frente al dolor

**E**l objetivo del control del dolor es mantener a su hijo cómodo mientras se recupera de una enfermedad, lesión o cirugía. Defendiendo un buen control del dolor para su hijo y proporcionando el alivio adicional que su hijo necesita cuando está sufriendo, podemos ayudar a que su hijo haga frente al dolor y se cure.

### ¿Qué es el dolor?

- El dolor es un sufrimiento que sentimos a veces.
- Las lesiones, enfermedades, tratamientos y procedimientos pueden producir dolor.
- El dolor también puede ser causado o empeorado por la depresión, ansiedad o nerviosismo.
- Fantasear acerca de lo que “podría” estar sucediendo en el cuerpo puede aumentar el dolor. (Un niño que tiene miedo de que puedan salirse las “tripas” a través de una incisión quirúrgica puede tener más dolor por la incisión y negarse a moverse).

### Guía de evaluación del dolor:

El Children's Hospital & Research Center Oakland se preocupa por el dolor de su hijo y ha desarrollado esta guía como ayuda para juzgar el grado de dolor que su hijo está sufriendo. La capacidad para hablar sobre el dolor, en una escala, le facilita a usted describir el dolor en este momento, comparado con otro momento, y ayudará a hacer un plan de control del dolor para su hijo. Con el tiempo, podrá mostrar a su hijo y ver por usted mismo cómo los puntajes numéricos cambian a medida que el dolor mejora o empeora.

### Preguntas que un proveedor de cuidados médicos puede hacer:

- ¿Qué tipo de dolor es? (agudo, continuo, palpitante, punzante, etc.)

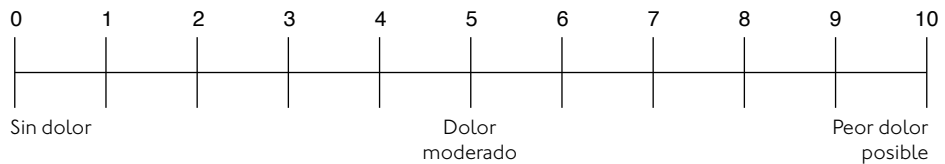
- ¿En qué parte del cuerpo está el dolor?
- ¿Cuándo comenzó el dolor?
- ¿El dolor está siempre ahí o viene y va?
- ¿Qué hace que el dolor sea mayor?
- ¿Qué hace que el dolor sea menor?
- ¿El dolor afecta actividades como caminar, dormir o comer?

### Comportamientos, expresiones, movimientos y actividades que pueden indicar dolor:

- Muecas faciales, fruncir el ceño o parpadear
- Proteger un área del cuerpo
- Llorar o quejarse
- Disminución de las interacciones o rutinas sociales
- Agresión: morder o golpear
- Aumento en los movimientos corporales
- Irritabilidad o aumento de confusión.

Las siguientes escalas pueden usarse en su casa para continuar evaluando el dolor. Elija la escala que su hijo prefiera usar, o la que usaron en la clínica u hospital. Haga las preguntas necesarias a su proveedor de cuidados de la salud con respecto a los puntajes de dolor o al plan de control de dolor de su hijo.

### Escala numérica de intensidad del dolor: 0 a 10



### Escala de caras de Wong-Baker: 0 a 10

¿Qué cara muestra cuánto dolor sientes ahora?



0  
No duele



2  
Duele un  
un poquito



4  
Duele un  
un poco más



6  
Duele  
aún más



8  
Duele  
mucho más



10  
Peor  
dolor

## ¿Cómo controlamos el dolor?

Pensamos que un control efectivo del dolor es muy importante durante el tratamiento médico o internación. Diseñamos un plan de control del dolor individual de acuerdo con las necesidades de cada paciente. Nuestro objetivo es conseguir un equilibrio. Tenemos en cuenta los efectos secundarios de los medicamentos y la necesidad de los pacientes de estar alerta y ser capaces de participar en sus tratamientos. Pensamos que la actividad física puede promover la curación y ayudar con el dolor, pero también reconocemos que puede ser incómodo, especialmente al principio.

El control del dolor incluye tratamientos **farmacológicos** (con medicamentos) y **no farmacológicos** (sin medicamentos) para aliviar el dolor. Muchas de las terapias no farmacológicas están diseñadas para curar el cuerpo y eventualmente llevarán a un alivio del dolor a largo plazo.

Tanto el control del dolor inmediato como el control del dolor a largo plazo se tienen en cuenta en el plan de cuidados del paciente.

## ¿Quién ayuda a controlar el dolor?

- **Médicos:** El médico de su hijo diseñará un plan para el control del dolor y puede coordinar servicios de alivio del dolor, farmacológico y no farmacológico.
- **Enfermeros:** Los enfermeros de su hijo proporcionarán medidas de alivio del dolor de acuerdo con el plan de control del dolor. Harán un seguimiento de la respuesta y el estado de su hijo, evaluarán las medidas de alivio del dolor usadas y recomendarán cualquier cambio necesario al médico.
- **Psicólogos:** Los psicólogos proporcionan asesoramiento durante una crisis, técnicas de relajación y apoyo familiar, cuando es necesario.
- **Especialistas de Child Life:** Los especialistas de Child Life harán que su hijo participe en juegos terapéuticos, ejercicios de visualización y relajación apropiados para su edad.
- **Terapeutas físicos y ocupacionales:** Cuando sea necesario, estos miembros del equipo de Medicina de rehabilitación proporcionarán actividades y ejercicios para aumentar la función y movilidad de su hijo.
- **Personal de servicio de control del dolor:** El personal de este servicio controlará de manera intensiva el dolor usando fármacos (medicamentos), si su hijo lo necesita.



## ¿Cómo se administrarán los medicamentos?

- **Vía oral (“Por boca”):** Muchos medicamentos para el dolor vienen en forma líquida o de píldoras y se administran siguiendo un programa regular o según se necesite. Los medicamentos orales pueden ser más o menos fuertes. Su médico decidirá qué medicamento debe recibir su hijo.
- **Vía intravenosa (“IV”):** Muchos medicamentos para el alivio del dolor se administran por vía intravenosa, ya sea con determinada regularidad o cuando su hijo tiene dolor y se requiere medicación.
- **Analgesia controlada por el paciente (PCA, por sus siglas en inglés):** Si su hijo tiene la edad suficiente, puede administrarse él mismo el medicamento por vía intravenosa usando una bomba de PCA. Esta bomba le permite a su hijo administrarse una dosis de medicamento presionando un botón cuando siente dolor.

La bomba no permitirá que su hijo se administre medicamento en exceso. El enfermero le enseñará a su hijo cómo usar la bomba y responderá preguntas acerca de cómo usarla.

Se le permite al niño decidir si necesita apretar el botón de PCA. Sólo el niño puede apretar el botón. El equipo del control del dolor verificará el uso de la bomba periódicamente, hablará con usted acerca de cómo está funcionando y hará los ajustes necesarios.

La bomba también puede ajustarse para dar determinado medicamento de forma continua:

- **Catéter caudal o epidural:** Es un tubo pequeño colocado en la espalda del niño. Lleva el medicamento a un lugar cercano a los nervios de la médula espinal (el espacio epidural o caudal). El medicamento anestesia la sensación de dolor en una amplia área del cuerpo. Es una manera muy segura y eficaz de aliviar el dolor, incluso en bebés pequeños. Es diferente de la “espinal”. El tubo es colocado por un anestesista, generalmente durante una cirugía y puede permanecer allí durante varios días.
- **Inyección intramuscular (“IM”):** Antes, los medicamentos para el dolor se administraban principalmente con una inyección intramuscular, pero ahora tratamos de evitar la molestia adicional causada por la inyección, especialmente en los niños. La mayoría de los medicamentos para el dolor que se administran por vía intramuscular pueden ser administrados con seguridad por vía intravenosa, con el mismo alivio del dolor.

## ¿Qué puede hacer usted?

Su presencia cariñosa ayuda a que su hijo se sienta “seguro” y puede disminuir la cantidad de dolor que el niño siente.

Usted conoce a su hijo mejor que nadie en el hospital. A menudo usted es la persona más indicada para avisarle al personal que su hijo está sufriendo.

Valoramos sus ideas sobre lo que pueda ayudar a que su hijo se sienta mejor.



### • Ayude a su hijo a distraerse:

- Haga que su hijo le apriete fuertemente la mano.
- Ayude a que su hijo juegue con un juguete interesante.
- Miren un libro con imágenes coloridas o que sobresalgan o lean una historia, juntos.
- Canten juntos una canción.
- Cuénteles su historia favorita.
- Juegue con un títere.
- Ayude a su hijo a escuchar música con audífonos.

### • Ayude a su hijo a relajarse:

(Estas sugerencias también pueden usarse para hacer frente al dolor antes o durante los procedimientos).

- Los niños pueden aprender a respirar despacio y de forma controlada, respire con su hijo.
- Haga que su hijo se imagine en un lugar que prefiera o donde se sienta a gusto, por ejemplo, abrazando a un osito o en una colchoneta en la piscina. Hable con voz calmada y tranquilizadora.
- Un elemento favorito que le haga sentir seguro, como una manta o un juguete, puede calmar a un niño de cualquier edad.
- Acune a su hijo, si es posible.
- Envuelva a su bebé en una manta.

### • Otras sugerencias útiles:

- Sea el “vigilante de la puerta” para que su hijo pueda dormir sin interrupciones. Pida a las visitas que vengan sólo cuando esté despierto.
- Baje las luces y el volumen del televisor.

## **Cómo puede ayudar su proveedor de cuidados de la salud a controlar el dolor:**

Creemos que todos los pacientes tienen derecho al alivio del dolor. Los proveedores de cuidados de la salud del Children's Hospital & Research Center Oakland:

- Informarán a los pacientes, familias y cuidadores cuando realicen la primera evaluación que el alivio del dolor es una parte importante de su cuidado
- Responderán rápidamente a los avisos de dolor
- Preguntarán periódicamente al paciente, familia y cuidadores acerca de la presencia, calidad e intensidad del dolor
- Usarán el informe del paciente como el principal indicador del dolor
- Trabajarán junto con el paciente, familia y otros proveedores de cuidado para establecer un objetivo para el alivio del dolor
- Desarrollarán e implementarán un plan para lograr ese objetivo
- Revisarán y modificarán el plan de cuidado para pacientes que tienen un dolor que no se alivia.

## **Expectativas del paciente y la familia acerca del dolor:**

Mientras su hijo es tratado en el Children's Hospital & Research Center Oakland, usted y su hijo pueden esperar:

- Información acerca del dolor y medidas de alivio del dolor
- Un personal que se preocupa por su hijo y está comprometido con la prevención y control del dolor
- Proveedores de cuidados de la salud que creen en los avisos de dolor de su hijo y de usted
- Control del dolor de avanzada.

## **Cómo los pacientes y familias pueden ayudar con el control del dolor:**

- Pregunte a sus proveedores de cuidado de la salud qué debe esperar con respecto al dolor y al control del dolor.
- Discuta las opciones de alivio del dolor con sus proveedores de cuidados de la salud.
- Trabaje con sus proveedores de cuidados de la salud para desarrollar un plan de control del dolor.
- Pida el alivio del dolor en cuanto aparece el dolor.
- Ayude a sus proveedores de cuidados de la salud a evaluar el dolor de su hijo.
- Informe a sus proveedores de cuidados de la salud si no se alivia el dolor de su hijo.
- Informe a sus proveedores de cuidados de la salud acerca de las preocupaciones que usted tenga respecto de los medicamentos para el dolor.



## ¡Sea parte de la familia!

### Programa Grateful Families

.....

El programa Grateful Families (Familias agradecidas) permite a las familias decir “**Gracias**” al Children’s Hospital Oakland. Nuestro objetivo es asegurar que el hospital pueda continuar proporcionando cuidados para salvar las vidas de niños hoy y en el futuro.

Las familias agradecidas del Children’s Hospital & Research Center Oakland están conformadas por padres, abuelos, parientes cercanos, parientes wlejanos y amigos de los niños de todo el norte de California y más allá que han sido tratados en el Children’s Hospital Oakland. Como grupo, estamos dedicados a hacer una retribución al hospital, su personal y, lo más importante, sus pacientes: los niños. Fundado en 2003 por una madre agradecida, el programa permite a las familias convertir su gratitud en acción, trabajando como recolectores de fondos y recepcionistas del hospital.

Comuníquese con Katia Merriam al 510-428-3885, interno 5025, para obtener más información o visítenos en la web en [www.gratefulfamilies.org](http://www.gratefulfamilies.org). ¡Esperamos su visita!

### Done al Hospital de Niños

.....

El Children’s Hospital Oakland es un hospital sin fines de lucro. Su apoyo financiero nos ayuda a salvar vidas, curar y proporcionar el cuidado médico especializado que los niños necesitan. Hay muchas maneras en las que usted puede ayudar a otras familias en su comunidad. Para conocer cómo puede ayudar, llame a Ken McKinney de la Fundación del Children’s Hospital & Research Center al 510-428-3885, interno 2846, o visítenos en la web en [www.chofoundation.org](http://www.chofoundation.org).

Todo el día, todos los días brindamos a los niños nuestra atención completa. Ayúdenos a lograr esta misión crucial.

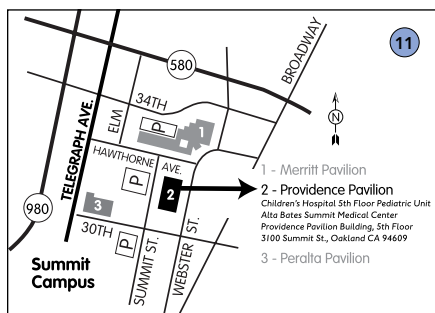
# Mapa



- ① **Hospital principal**  
747 52nd St.
- ② **Centro ambulatorio**  
744 52nd St.
- ③ **Centro de cuidados ambulatorios Nicholas C. Petris**  
5400 Telegraph Ave.  
• Clínica de adolescentes
- ④ **5275 Claremont Ave.**  
• Centro para niños vulnerables  
• Laboratorio citogenético  
• Clínica oftalmológica  
• Clínica de adopción internacional  
• Genética médica  
• Centro del habla y el lenguaje
- ⑤ **5220 Claremont Ave.**  
• Pediatría del comportamiento y desarrollo  
• Farmacia clínica  
• Clínica de vida activa y alimentación saludable (HEAL, por sus siglas en inglés)  
• Clínica de seguimiento neonatal  
• Clínica de cuidado primario  
• Clínica médica Encore
- ⑥ **Psiquiatría/Recursos Humanos**  
770 53rd St.
- ⑦ **Contabilidad del paciente/ Centro de acceso a cuidados**  
3271 53rd St.
- ⑧ **Casa familiar**  
5222 Dover St.
- ⑨ **CHORI (Instituto de investigación)**  
5700 Martin Luther King Jr. Way
- ⑩ **Programa de infantes para padres / Niñez temprana - Programa de salud mental**  
683 3rd St.

**Intervención de autismo del Children's Hospital (CHAI)**  
645 4th St.

- ⑪ **Campus Summit**  
3100 Summit St.



# Estacionamiento en el Hospital de Niños

Puede estacionar su automóvil en el garaje del hospital. La tarifa de estacionamiento es de \$1,25 por hora o fracción, o \$6,00 por el día completo con estadía nocturna. Si ha pagado por un día completo y desea privilegios para entrar y salir, pida un recibo a la salida. Muestre el recibo al volver ese día y no se le cobrará de nuevo. El garaje está abierto las 24 horas para el uso de las visitas. Con fines de seguridad, la puerta del garaje cierra a las 9 p.m. todas las noches. Se accede al garaje retirando una boleta verde de la máquina de boletas, ubicada en la puerta de entrada. La puerta para vehículos se abrirá automáticamente. El estacionamiento para automóviles con etiquetas de discapacidad se encuentra en el primer piso del garaje. Los talonarios de estacionamiento con 10 pases de un día están disponibles por \$35 en la casilla de salida del garaje, o en la oficina de seguridad ubicada en el segundo piso del garaje. Se encuentra disponible estacionamiento con parquímetro cerca del hospital, en la 52nd Street.

## Escoltas de seguridad

Si desea que le escolten hasta su automóvil o la Casa familiar, llame a Seguridad al interno 3600 o al interno 5686. El ómnibus de transporte para el BART también proporciona traslados hasta su automóvil estacionado en la calle en un radio de tres cuadras del hospital.

## Tomar el BART

Ofrecemos un servicio de transporte gratuito entre el Children's Hospital y la estación de BART MacArthur, de lunes a viernes. No hay servicio los sábados, domingos ni feriados. Los horarios del BART y los mapas de rutas están disponibles en el escritorio principal y en el mostrador del recepcionista de OPC. Consulte un horario detallado en la siguiente página.

### Dónde abordar el transporte

**En la estación de BART:** El transporte se detiene enfrente de la estación de BART MacArthur. Busque la camioneta de transporte de color morado que tiene el logotipo del Children's Hospital. (vea la fotografía en la página 35)

**En el hospital:** La camioneta de transporte del BART recoge personas en la entrada principal del hospital.

### Ir a las oficinas satélite de Claremont

El transporte del BART no lleva directamente a la oficina de Claremont. Transfírase al transporte satélite que se dirige a Claremont en la entrada principal del hospital. Este transporte funciona de 7 a.m. a 6 p.m.

## Cuando el transporte no está en servicio

Tomar el ómnibus hacia y desde el hospital: Tome la línea 12 ó 15 en la parada ubicada en Martin Luther King Jr. Way y 40th Street. Bájese en la esquina de la 52nd Street y Martin Luther King Jr. Way.

**Taxi:** Para llegar a la parada de taxis en la estación de BART MacArthur, salga de la estación y gire a la izquierda. En el hospital puede pedirle al recepcionista que solicite un taxi para usted. La tarifa del taxi entre la estación de BART MacArthur y el Children's Hospital es de aproximadamente \$6.00.



## Horario de transporte para BART

El transporte está en servicio de lunes a viernes de 5:50 a.m. a 12:10 a.m.

No hay servicio los sábados, domingos ni feriados.

La primera ronda que comienza en la estación del BART MacArthur es a las 5:55 a.m.

La última salida del hospital hacia BART es a las 12:10 a.m.

La última ronda desde BART es a las 12:15 a.m.

<b>5:55 a.m. – 9:50 a.m.</b>	Cada 12-14 minutos
<b>10 a.m. – 10:30 a.m.</b>	Descanso del conductor: no hay servicio durante ese horario
<b>10:35 a.m. – 12:30 p.m.</b>	Cada 12-14 minutos
<b>12:30 p.m. – 12:45 p.m.</b>	Cambio de turno del conductor: no hay servicio durante ese horario
<b>12:45 p.m. – 1:50 p.m.</b>	Cada 12-14 minutos
<b>1:55 p.m. – 2:25 p.m.</b>	Descanso del conductor: no hay servicio durante ese horario
<b>2:30 p.m. – 9:50 p.m.</b>	Cada 12-14 minutos
<b>10 p.m. – 10:30 p.m.</b>	Descanso del conductor: no hay servicio durante ese horario
<b>10:35 p.m. – 12:10 a.m.</b>	Cada 12-14 minutos

# Números de teléfono de las habitaciones de los pacientes

Cuando llame desde fuera del hospital, marque 428-3555 + el interno.

## **Interno médico del 4° piso**

Habitación 4300A.....	4805
Habitación 4300B.....	4806
Habitación 4301.....	4807
Habitación 4302.....	4808
Habitación 4303.....	4809
Habitación 4304.....	4810
Habitación 4305.....	4811
Habitación 4306.....	4812
Habitación 4307.....	4813
Habitación 4308.....	4814
Habitación 4309.....	4815

## **Interno del 4° piso sur**

Habitación 4310.....	4816
Habitación 4311.....	4817
Habitación 4312.....	4818
Habitación 4314 (1 y 2).....	2893
Habitación 4314 (3 y 4).....	4819
Habitación 4314 (5 y 6).....	2891
Habitación 4318.....	4821
Habitación 4319.....	4822
Habitación 4320.....	4823
Habitación 4321.....	4824
Habitación 4322.....	4825
Habitación 4323.....	4826

## **Interno de neonatología del 4° piso**

Habitación D.....	2402
Habitación E.....	2406

## **Interno de cirugía de del 5° piso**

Habitación 5300A.....	4848
Habitación 5300B.....	4850
Habitación 5301.....	4852
Habitación 5302.....	4854
Habitación 5303.....	4856

Habitación 5304.....	4858
Habitación 5305.....	4860
Habitación 5306.....	4862
Habitación 5307.....	4866

## **Interno del 5° piso sur (Hem/Onc/TMO)**

Habitación 5308.....	4867
Habitación 5309.....	4869
Habitación 5310.....	4868
Habitación 5311.....	4827
Habitación 5312.....	4873
Habitación 5314.....	4829
Habitación 5315.....	4830
Habitación 5316.....	4831
Habitación 5317.....	4832
Habitación 5318.....	4834
Habitación 5319 (1 y 2).....	4835
Habitación 5320.....	4833
Habitación 5321.....	4828

## **Interno del 5° piso este (Hem/Onc/TMO)**

Habitación 5322 Aislamiento.....	4864
Habitación 5323 Aislamiento.....	4836
Habitación 5324D.....	7558
Habitación 5324W.....	4837
Habitación 5326D.....	4838
Habitación 5326W.....	7559
Habitación 5327D.....	7560
Habitación 5327W.....	4834
Habitación 5328D.....	4840
Habitación 5328W.....	7561
Habitación 5329D.....	4841
Habitación 5329W.....	7562
Habitación 5330D.....	4842
Habitación 5330W.....	7563



# Números de teléfono importantes

	<b>Fuera del hospital</b>	<b>Desde el hospital</b>
	<b>Marque</b>	<b>Marque</b>
Hospital principal	510-428-3000	3000
Servicios sociales	510-428-3325	3325
Casa familiar	510-428-3100	3100
Reservas de la Casa familiar	510-428-3325	3325
Centro de Recursos e		
Información para la Familia	510-428-3549	3549
Servicios de comida	510-428-3663	3663
Servicios de intérprete	510-428-3409	3409
Contabilidad del paciente (Facturación)	510-428-3485	3485
Farmacia	510-428-3166	3166
Asesoramiento espiritual	510-428-3885, int.	2676
Servicios de seguridad	510-428-3600	3600

<b>Oficinas de enfermeros</b>	<b>Fuera del hospital</b>	<b>Desde el hospital</b>
	<b>Marque</b>	<b>Marque</b>
3 Quirúrgica	510-428-3037	3037
4 Médica	510-428-3262	3262
4 Sur	510-428-3266	3266
5 Quirúrgica	510-428-3390	3390
Hematología/Oncología/Transplante de médula ósea		
5 Sur	510-428-3339	3339
5 Este	510-428-3706	3706
Sala de Neonatología de Cuidados Intensivos (ICN)	510-428-3431	3431
Unidad de Cuidados Intensivos (ICU)	510-428-3302	3302
Unidad Summit (externa)	510-869-6910	N/C



**CHILDREN'S HOSPITAL**  
& RESEARCH CENTER OAKLAND