

FOLLETO SOBRE ADMISIONES AL HOSPITAL

Qué esperar

Guía de Nemours Children's Hospital



Bienvenidos

Entendemos que nadie quiere estar en un hospital, pero si necesitas atención, queremos asegurarte de que Nemours Children's Hospital, Florida (NCHFL), es un lugar acogedor, profesional y seguro para recibir la atención que necesitas. Nos comprometemos a ayudar a tu hijo y a tu familia en el camino hacia la recuperación.

Como cuidador, eres parte integral de nuestro equipo de atención y de la recuperación de tu hijo. Revisa el contenido de este folleto para obtener detalles sobre qué esperar durante la admisión al hospital, pautas para visitas y más información sobre que esperar durante tu visita.



Los principios que guiaron el diseño del hospital:
La naturaleza brinda el poder de la sanación.
Las familias están en el centro de nuestra atención.

Consejo de asesoría de familias

En Nemours Children's Health, "atención centrada en la familia" significa priorizar a tu hijo y a tu familia en todo lo que hacemos. Con el fin de ayudarnos a realizar mejoras significativas para todos los niños que atendemos y sus familias, confiamos en que nuestros consejos asesores de familias contribuirán a crear nuevos servicios, a agilizar nuestros procesos e incluso a evaluar a quién contratamos y cómo crear un mejor lugar para la atención de los niños.

Envía un correo electrónico a FamilyAdvisoryCouncil@nemours.org para obtener más información o escanea el código QR. *(Disponible solo en inglés.)*



Tu equipo de atención médica

Cuando tu hijo sea admitido, un miembro del equipo de atención hará un recorrido por la habitación del hospital y te explicará sus características, como el timbre de llamada y el tablero de comunicación.

Durante la estadía de tu hijo, varios miembros del equipo de atención médica interactuarán contigo y con tu hijo, inclusive tu médico principal, también conocido como “el médico a cargo”, y otros proveedores médicos, algunos de ellos conocidos como “especialistas”.

NCHFL es un hospital escuela y un residente —un médico que ha finalizado la facultad de medicina y ahora recibe capacitación especializada— también podría formar parte del equipo de atención.

Además, hay un amplio grupo de personas que se reúnen para garantizar que tu hijo tenga una admisión segura y exitosa. No dudes en pedirle a cualquier miembro del personal que se identifique al ingresar en tu habitación.



Escanéame

También tenemos un equipo que puede ayudar a atender las necesidades emocionales y espirituales de tu hijo y tu familia. Hay especialistas en Vida Infantil, capellanes y trabajadores sociales disponibles para brindar apoyo durante la estadía de tu hijo en el hospital.

Escanea el código QR para obtener más información sobre nuestro Programa de Vida Infantil.
(Disponible solo en inglés.)



Durante la estadía de tu hijo, varios miembros del equipo de atención médica interactuarán contigo y con tu hijo.

Rondas

Las rondas tienen lugar cuando el equipo médico se reúne en grupo para revisar el estado y el plan de atención del paciente. Compartir tus observaciones y hacer preguntas durante las rondas puede proporcionar información valiosa sobre tu hijo que quizás afecte la planificación del tratamiento y la atención.

Infórmanos y haz preguntas

- Infórmanos todo sobre la salud física y mental de tu hijo
- Haz preguntas cada vez que consideres que sea necesario
- Preguntar los nombres de los medicamentos de tu hijo y cómo le ayudan
- Preguntar acerca del plan de atención de tu hijo
- Planificar la transición del hospital al hogar

Pregúntale a tu enfermera de cabecera cuándo se realizan las rondas en tu unidad. Hazle saber a tu proveedor de atención médica que quieres participar en las rondas.





El CLC respalda la atención de los pacientes y monitorea a tu hijo en todo momento.

Centro de Logística Clínica: Monitoreo de los pacientes en todo momento

El Centro de logística clínica (CLC) de NCHFL es un centro de comando central que forma parte del equipo de atención asistencial de tu hijo. El CLC respalda la atención de los pacientes y monitorea los signos vitales de tu hijo en todo momento, observando las tendencias y los signos de malestar. El CLC puede hablar contigo, o con tu hijo, a través del altavoz de la cabecera si se produce una alarma y, con tu permiso, puede ver a tu hijo accediendo a la cámara de video de la habitación.

Enfermera virtual

Es posible que tu hijo tenga una enfermera virtual como parte de su equipo de atención. Una enfermera virtual trabaja con la enfermera de cabecera de tu hijo desde otro lugar, y le brinda atención con la cámara y los altavoces de tu habitación. La enfermera virtual les brindará información a ti y a tu hijo, además de mantener informado al equipo de atención.

Respuesta rápida

Tú eres quien conoce mejor a tu hijo. Vigila la vía intravenosa (IV). La enfermera controlará la IV de tu hijo con frecuencia.

Llama a la enfermera si se presenta alguna de las siguientes condiciones alrededor de la IV:

- » Dolor
- » Enrojecimiento
- » Filtraciones
- » Hormigueo
- » Hinchazón
- » Hematomas

Trabajemos juntos para mantener seguro a tu hijo mientras duerme:

- Los niños menores de 3 años deben dormir en la cuna
- Los niños mayores de 3 años deben dormir solos en la cama.
- No debe haber juguetes ni animales de peluche en la cuna o en la cama.
- Mantén las barandillas laterales de la cuna o cama en posición vertical siempre que un bebé o niño pequeño esté en la cama sin supervisión.

Si tienes alguna inquietud con respecto a la afección de tu hijo:

- Comunícaselo a tu enfermera.
- Si aún tienes inquietudes, habla con un proveedor de tu equipo de atención médica.
- Si sigues teniendo alguna preocupación, pregunta por el **Equipo de Respuesta Rápida** (RRT, por sus siglas en inglés).
- Llama al **57-5555** desde el teléfono de tu habitación del hospital, dile al operador que necesitas al RRT y proporciónales el número de habitación de tu hijo.

Control de infecciones

Cómo ayudar a proteger a tu hijo de las infecciones

Tener las manos limpias es uno de los pasos más importantes que puedes dar para evitar la propagación de gérmenes. Ten especial cuidado de mantener tus manos limpias durante tu estadía.

¿Cuándo debes lavarte las manos?

- Antes comer
- Después de ir al baño o cambiar pañales, y después de limpiar a un niño que ha utilizado el inodoro
- Después de sonarte la nariz, toser o estornudar
- Antes de tocar a tu hijo
- Después de tocar objetos en la habitación de tu hijo, como barandillas de la cama, luces de llamada, manijas de las puertas, muebles, etc.



Escanéame

Frotarte las manos con alcohol está bien, pero si ves que tienes las manos sucias, debes usar agua y jabón.

Escanea el código QR para aprender cómo practicar lavarte las manos.



Contribuye a la salud de tu hijo

El entorno hospitalario es muy diferente al de tu hogar. Atendemos a diversos pacientes con diferentes necesidades médicas. Cumplir con las siguientes pautas nos ayudará a que todos estén seguros.

Haz lo siguiente:

- Habla sin temor si tienes preguntas o si no entiendes algo.
- Recuérdales a todos de lavarse las manos antes de tocar a tu hijo.
- Pide ayuda antes de cambiarle la ropa o los pañales a tu hijo.
- Limita la cantidad de artículos que le llevas a tu hijo desde la casa. Un entorno libre de obstáculos nos ayuda a mantener la habitación limpia y a proteger aún más a tu hijo.
- Limpia y desinfecta los artículos que no sean prendas de vestir traídos de tu casa. Puedes solicitar ayuda para limpiar los juguetes antes de dárselos a tu hijo o pídeles juguetes a nuestro personal para que los uses durante tu estadía.
- Si es posible, deja toda la ropa u otros artículos de tela en tu casa. Puedes preguntarle al personal qué puedes traer de tu casa.

No hagas lo siguiente:

- No toques la herida ni los apósitos quirúrgicos de tu hijo.
- No toques los catéteres, las vías de medicamentos ni el equipo médico de tu hijo.
- No proporciones cuidados o baños diarios a tu hijo sin primero pedir ayuda o instrucciones al personal.
- No tosas ni estornudes en las manos. Utiliza un pañuelo de papel o el hueco del codo para cubrir la tos o los estornudos.
- No coloques tus artículos personales en la encimera con el lavabo. La encimera es para suministros médicos y con fines de tratamiento únicamente.
- No visites al paciente si tienes fiebre, presentas una erupción u otro signo de enfermedad. Envía a otro familiar sano o a otro representante de la familia.



Escanéame

¿Tu hijo tuvo una cirugía?

Este video te enseña a prevenir infecciones antes y después de la cirugía. Utiliza este código QR para obtener más información. *(Disponible solo en inglés.)*



Proveedores de atención de la familia y visitantes

Estar en el hospital puede ser estresante y difícil para los pacientes y sus familias. Alentamos el apoyo y el compromiso de la familia, los amigos y los visitantes.

Los padres, tutores y otros proveedores de atención de la familia identificados son bienvenidos en el hospital las 24 horas del día, los 7 días de la semana, de conformidad con las preferencias del paciente y de la familia, y del criterio asistencial del equipo de atención de tu hijo. Se permitirá un total de dos miembros de la familia y/o visitantes junto al paciente en todo momento. Un hermano puede ser uno de los miembros de la familia, pero no puede permanecer durante la noche en el hospital.

Credenciales de identificación para el personal, los familiares y los visitantes

Los miembros del personal del hospital siempre llevan puesta su credencial de identificación con foto. Los visitantes deben recibir una credencial de identificación en el mostrador de bienvenida a su llegada. Las credenciales de identificación están codificadas por colores, de la siguiente manera:

- Verde azulado para asociados
- Naranja para contratistas autorizados
- Sandía para voluntarios

A los miembros de la familia y visitantes de 18 años o más se los identifica y se les proporciona una etiqueta adhesiva cuando se registran en el mostrador de bienvenida en el primer piso. Este proceso se repite durante cada día de hospitalización. Todos los padres,

tutores legales y visitantes de 18 años o más deben usar una credencial de identificación de visitante durante su visita o estadía. Los padres o adultos responsables deben acompañar siempre a los menores mientras estén hospitalizados.

Ten en cuenta que las reglas de visitas pueden cambiar dependiendo de factores externos, como una elevada tasa de transmisión de infecciones en la comunidad o cambios en las pautas de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés).

El horario de descanso es de **8 p.m. a 8 a.m.** todos los días. Baja el volumen del televisor y de otros dispositivos, pon los teléfonos celulares en vibración y habla en voz baja.





Estadía durante la noche

Para ayudarte a estar junto a la cama de tu hijo tanto como sea posible, nuestras habitaciones están equipadas de manera tal que uno de los padres o el tutor puedan quedarse con tu hijo durante la noche. Hay mantas, almohadas y artículos de aseo disponibles, según sea necesario.



Tu colaboración con nuestros cuidadores

Queremos que tú, tu hijo y nuestro personal gocen de un entorno seguro. Nos esforzamos por tener una relación respetuosa con todos los cuidadores. Como parte del equipo, los visitantes, los cuidadores y el personal siempre deben trabajar juntos y seguir estas pautas:

1. Utilizar un lenguaje apto para niños.
2. Utilizar un tono de voz tranquilo y equilibrado a fin de ayudar a mantener un entorno de sanación para tu hijo y otros pacientes.
3. Interactuar de manera activa y respetuosa con tu equipo de atención médica para elaborar un plan seguro y eficaz para tu hijo.
4. No se permiten imágenes ni vídeos del personal ni de otros pacientes por motivos relacionados con la salud y la intimidad.
5. NCHFL tiene una política de tolerancia cero con respecto al lenguaje vulgar y el comportamiento inapropiado.
6. No se tolerará el abuso verbal, el acoso ni conductas intimidatorias.



Ronald McDonald House (RMH)

RMH es otra opción para nuestras familias visitantes. **Escanea el código QR*** para obtener más información sobre el proceso de solicitud o llama a RMH de NCHFL al 321.319.4748 (horario de atención: de 9 a.m. a 9 p.m.).
(*Disponible solo en inglés.)



Escanéame

Servicios



GetWell:) Network

Mientras tu hijo está aquí, el televisor de la habitación se transforma en GetWell:) Town, un recurso interactivo que incluye videos informativos basados en la edad de tu hijo y su afección médica.

Wi-Fi

Para acceder a nuestra conexión de red Wi-Fi gratuita, selecciona “**Nemours Internet**” desde las redes inalámbricas disponibles. A continuación, abre tu navegador web, y acepta los términos y condiciones.



Opciones gastronómicas

Ofrecemos lugares saludables y convenientes para comer con tu familia o tomar un refrigerio para llevar. Se aceptan efectivo, tarjetas de crédito y de débito. Visita Getwell:) Network en la televisión de tu habitación para encontrar los horarios de la cafetería, y de la tienda de regalos y café. Desde la pantalla de inicio, haz clic en el icono del restaurante y selecciona **Horarios de alimentos y nutrición**. Debido a que el horario de atención de las cafeterías puede variar, también puedes comunicarte con nuestra oficina de Servicios de Alimentación y Nutrición llamando al **57-4011** desde un teléfono del hospital. Además, pueden proporcionar información sobre cupones de alimentos con descuento para compras en nuestra cafetería.



Nemours Children's Café se encuentra en el primer piso a la derecha del mostrador de bienvenida. Relájate, obtén provisiones y repón energía mientras disfrutas de deliciosas comidas. Las opciones incluyen:

- Ensaladas caseras de la barra de ensaladas completamente surtida
- Una variedad de platos, incluso opciones para alérgicos, vegetarianas e internacionales
- Mesas para sentarse adentro y afuera



Outtakes Quick Cuisine Cuisine se encuentra en el primer piso a la izquierda del mostrador de bienvenida. Ubicado dentro de la tienda de regalos, Outtakes ofrece un bocado rápido o una taza de café recién hecho para darte energía. Podrás disfrutar de:

- Café de Starbucks®
- Ensaladas y sopas
- Golosinas y comidas congeladas
- Sándwiches especiales
- Productos horneados



Tienda de regalos

Branches Gift Shop está situada en el primer piso a la izquierda del mostrador de bienvenida. Ofrece una amplia selección de refrigerios y regalos, juguetes y muñecos de peluche, tarjetas, globos, revistas, actividades para niños y mucho más. Para saber cuál es el horario de atención actual, accede a Getwell:) Network, haz clic en el icono de Padres, luego en Descubre Nemours y selecciona **Servicios para pacientes y familiares**.



Lavadoras y secadoras

Los pisos con salas de internación cuentan con una lavadora y secadora disponibles sin costo para las familias de los pacientes. Te recomendamos que lleves tu detergente preferido para la ropa. Simplemente pídele a tu enfermera que te indique cómo llegar al área de lavandería más cercana.



Salones familiares

Hay salones familiares más pequeños en los pisos 3 y 4 en los que podrás disfrutar de un espacio silencioso, tiempo libre para ver la televisión, descansar, leer y relajarte, a pocos pasos de la habitación de tu hijo. Están equipados con un refrigerador, y café y té de cortesía. Solicítale a tu enfermera que te suministre las indicaciones.



Jardines

Pasar tiempo rodeado de belleza natural es una parte importante de la sanación del cuerpo, la mente y el espíritu. Situado en las afueras de la cafetería en el primer piso, nuestro jardín sensorial de descubrimiento presenta espacios con jardines apacibles, además de fuentes interactivas, asientos y senderos para caminar. **Asegúrate de solicitar a tu enfermera que suspenda la TotGuard® de tu hijo antes de salir.**

También podrás disfrutar de uno de nuestros dos jardines en la terraza, situados en el segundo piso (junto a los espacios comunes de cirugía) y en el cuarto piso, que también se utiliza para terapia.



Estacionamiento

Las familias y los visitantes de los pacientes pueden aparcar de forma gratuita las 24 horas del día, los 7 días a la semana, en nuestro estacionamiento para visitantes fácilmente accesible situado frente a la entrada principal del hospital. Las estaciones de recarga ChargePoint EV están disponibles en el primer nivel del estacionamiento cerca de los ascensores.

Aplicación de Nemours

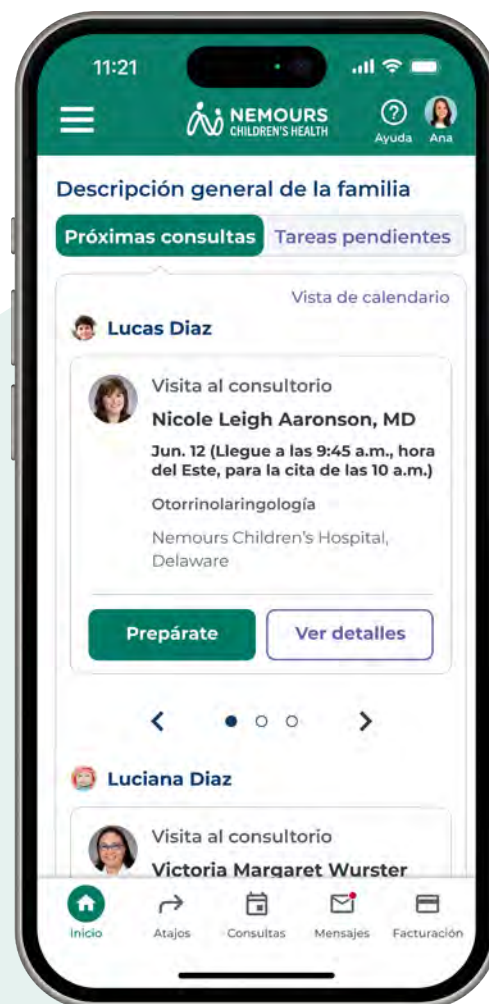
Accede fácilmente a lo mejor de Nemours Children's utilizando la aplicación de Nemours. Obtén acceso fácil y seguro a la historia clínica de tu hijo, consulta a un pediatra a pedido, busca nuestro galardonado contenido educativo y accede a otras herramientas diseñadas para ayudarle a mantener sano a tu hijo.

Funciones principales

- Ve los resultados de los análisis, las vacunas, las tablas de crecimiento y las notas de las visitas al médico de tu hijo.
- Realiza visitas por videollamada para necesidades urgentes y citas programadas.
- Administra los pagos y la información de la cuenta de facturación.
- Envíale un mensaje al equipo de atención de tu hijo en cualquier momento.
- Solicita repeticiones de recetas.
- Recibe recordatorios para las próximas citas.
- Realiza las tareas previas a la visita desde la comodidad de tu hogar.
- Busca en nuestra biblioteca el contenido educativo de Nemours KidsHealth®.

La aplicación de Nemours también tiene características personalizadas para niños con afecciones específicas, como asma y enfermedad cardíaca congénita.

Escanea el código QR para obtener más información sobre la aplicación de Nemours.



Seguridad para los pacientes y la familia

Los padres desempeñan un rol fundamental a la hora de ayudarnos a proteger a los pacientes. Conoce tu entorno y las políticas de seguridad, y siempre alienta a que los miembros de la familia y los visitantes cumplan con las normas de seguridad durante la estadía de tu hijo.



Seguridad y teléfonos de emergencias con luz azul

La seguridad en el campus está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si necesitas ayuda mientras te encuentras en las instalaciones del hospital, llama al **407.567.5555** o marca **57-5555** desde un teléfono del hospital, o busca uno de los teléfonos de emergencia con luces azules ubicados en el campus.



Servicios financieros para pacientes

Visita **Nemours.org** y consulta nuestros **Patient Family Resources** (Recursos para la familia de los pacientes) si deseas obtener información sobre el seguro que aceptamos, maneras de pagar tu factura en línea y mucho más. O comunícate con nuestros representantes financieros para familias los días hábiles de 8 a.m. a 5 p.m. al **844.551.2065 (opción 5)** para recibir asistencia.

Otros números útiles:

Programación de estudios médicos por imágenes:
407.567.4238 (opción 2)

Historias clínicas: 407.650.7401 (opción 1)

Programación de atención especializada: 407.650.7715



Resumen de derechos y responsabilidades de los pacientes de Florida



Escanéame

La ley de Florida requiere que tu proveedor de atención médica o centro de atención de la salud reconozcan tus derechos mientras recibes atención médica, y que tú respetes el derecho del proveedor de atención médica o del centro de atención de la salud a esperar un comportamiento adecuado por parte de los pacientes. Se te informará sobre tus derechos y responsabilidades durante la admisión. Puedes solicitar una copia del texto completo de esta ley a tu proveedor de atención médica o al centro de atención de la salud. Puedes ver un resumen de tus derechos y responsabilidades escaneando el código QR.

Comentarios de las familias

El Departamento de relaciones con los pacientes acepta elogios y críticas relacionadas con la experiencia de los pacientes bajo cuidado y sus familias en NCHFL. Entendemos que, a pesar de todos los esfuerzos, a veces puedes tener alguna inquietud o sugerencia para mejorar la experiencia médica. El Departamento de relaciones con los pacientes está disponible para recibir tus comentarios y, de manera oportuna, hacer que un miembro del equipo de Nemours Children's revise y responda a tus inquietudes. Puedes llamar al **407.567.3222** o enviar un correo electrónico a **concerns@nemours.org** para comunicar tu inquietud o tu elogio. Además, se te enviará una encuesta para que la completes después de recibir el alta. Queremos saber sobre tu experiencia.



Entendemos que, a pesar de todos los esfuerzos, a veces puedes tener alguna inquietud o sugerencia para mejorar la experiencia médica.



Deseamos que tengas la mejor experiencia al comunicarte con tus proveedores.



Servicios de interpretación

Deseamos que tengas la mejor experiencia al comunicarte con tus proveedores. Si lo solicitas, ofrecemos servicios de interpretación de idiomas (incluido el lenguaje de señas estadounidense) gratis. Habla con tu enfermera para obtener ayuda con el servicio de interpretación.

Se recomienda que si necesitas servicios de interpretación, los solicites a tu llegada.

Los servicios de interpretación están disponibles en los siguientes formatos durante la hospitalización de tu hijo:

- Por teléfono
- Por video
- Intérpretes en persona (debe programarse por adelantado)

Si eres ciego o tienes problemas auditivos, o si necesitas adaptaciones razonables para participar en la atención de tu hijo mientras está en el hospital, infórmaselo a tu enfermera.





Programa de filantropía para familias y pacientes agradecidos

El Programa de filantropía para familias y pacientes agradecidos en Nemours Children's fue creado para ofrecer a los pacientes, sus familias y amigos la oportunidad de generar un impacto positivo en los servicios y programas para pacientes. Para muchos, brindar apoyo filantrópico y ayudar a otras familias que necesitarán atención es una parte integral del proceso de sanación.



Escanéame

Los pacientes y sus familias pueden manifestar su gratitud haciendo una donación en honor de un miembro específico de su equipo de atención médica que haya tenido un impacto significativo en su atención. Al hacerlo, se dará reconocimiento a este proveedor como un *Infinite Advocate* (Defensor incansable) y se le entregará un distintivo especial en agradecimiento por su impacto.

Cómo honrar a tu Defensor incansable:

- Designa a cualquier médico, enfermera o miembro del equipo de atención que haya generado un impacto en tu experiencia en Nemours Children's.
- Haz una donación de cualquier monto.

Cada *Infinite Advocate* (Defensor incansable) recibirá una tarjeta en la que se le informará de tu amable donación junto con un distintivo especial para que lo lleve con orgullo.

Escanea el código QR para obtener más información sobre cómo puedes homenajear a tu *Infinite Advocate* hoy mismo.



NEMOURS
CHILDREN'S HEALTH.

Más Allá de la Medicina | [Nemours.org](https://www.Nemours.org)