

UCLA



Childrens Hospital



Manual del Paciente y la Familia

Westwood



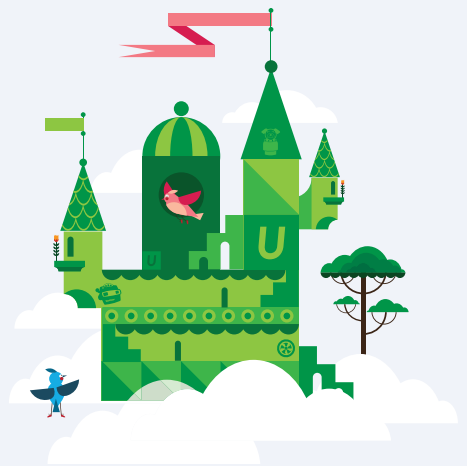
Bienvenido

Les damos la bienvenida a usted y su hijo al UCLA Mattel Children's Hospital. Para muchos niños y familias pasar la noche en el hospital puede ser una experiencia difícil y confusa. En el UCLA Mattel Children's Hospital entendemos por la situación que está pasando y deseamos aprovechar la oportunidad para asegurarle que tenemos el compromiso de tratarles a su hijo y a su familia con respeto y compasión.

Prestamos la atención de la más alta calidad para su hijo porque promovemos una colaboración y asociación fuerte entre el paciente, la familia y nuestro equipo dedicado de médicos, enfermeras, profesionales de atención médica y personal de apoyo. El plan de tratamiento de su hijo se adaptará a sus necesidades físicas y de desarrollo, y les alentamos a usted y su familia para que participen activamente en las decisiones relacionadas con el cuidado de su hijo.

El UCLA Mattel Children's Hospital se encuentra clasificado entre los mejores del país, según la lista de los "Mejores hospitales para niños en Estados Unidos" preparada por U.S. News & World Report. Nos sentimos orgullosos de nuestros logros y nuestro objetivo es renovar ese orgullo cada vez que un nuevo paciente ingresa a nuestro hospital.

El propósito de este manual es darle una introducción a usted a nuestro personal e instalaciones con el fin de asegurarnos que la estancia de su hijo sea lo más cómoda y positiva posible. Gracias por seleccionar a UCLA Health. Tendremos mucho gusto en atender a su hijo y sus seres queridos.



Contenido

Antes de su visita	3
Cómo prepararse para pernoctar	3
Cómo llegar aquí	7
Arreglos para pernoctar en el hospital	8
Alojamiento cerca del hospital	9
Servicios	10
Durante su estancia	13
Unidades de pacientes pediátricos hospitalizados	13
Información de contacto de la estación de enfermería	13
Guía del piso	14
Confidencialidad del paciente y su información de contacto	15
Alimentos y bebidas	16
Lactancia	18
Seguridad del paciente	19
Guía para la familia y los visitantes	21
La atención y servicios diarios de su hijo	23
El equipo de atención de su hijo	25
Cómo mantenerse informados	28
Cómo controlar el dolor de su hijo	31
Servicios de apoyo	35
Recursos para los pacientes y las familias	41
Cómo prepararse para volver a casa	45
Instrucciones para el alta hospitalaria	45
Medicamentos con receta	45
Facturación y expedientes médicos	46
Números de teléfono importantes	47
Derechos y responsabilidades del paciente	48
Notas	56

Antes de su visita

Cómo prepararse para pernoctar

Qué traer

Cuando lleguen su hijo y usted a la oficina de admisiones al Ronald Reagan UCLA Medical Center, le recibirá un asesor de admisiones y registro. Para ayudar a que el trámite de admisión proceda lo más rápido y sin contratiempos posibles, sírvase traer:

La tarjeta de su plan de seguro médico de su hijo

La tarjeta de su plan de seguro de medicamentos con receta de su hijo

Una lista de los medicamentos con receta de su hijo

Una identificación personal que constate que usted es el padre/la madre o tutor legal del paciente (una licencia de conducir o pasaporte, por ejemplo)

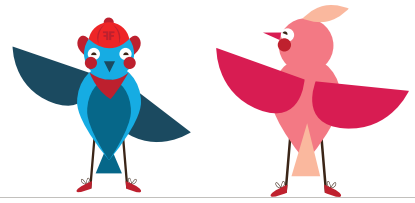
Formularios de referencias de HMO/PPO (si se requieren)

Los expedientes médicos, estudios o resultados de pruebas anteriores de su hijo (si su médico los ha solicitado)

Un cheque o una tarjeta de crédito para cubrir deducibles, copagos y/o depósitos

Ponga su nombre de su hijo en todos los artículos personales.





Qué no debe traer

Equipo médico propiedad del paciente

Se puede traer al centro médico el equipo médico propiedad del paciente que sea necesario para prestarle atención sólo si:

- No se puede interrumpir la operación continua del equipo (por razones clínicas y de seguridad del paciente).
- El centro médico no puede proporcionarle equipo clínicamente equivalente (o mejor).

Si el paciente satisface uno o los dos requisitos anteriores, se considerará que el equipo propiedad del paciente es aceptable para usarse en el centro médico siempre y cuando:

- Haya una orden por escrito del médico.
- Se complete y firme el “Permiso y exoneración de responsabilidades del uso de equipo/dispositivos externos para el tratamiento del paciente”.

Artículos de valor

Debe dejar en su casa objetos de valor como relojes, joyas y dinero en efectivo. Si no hay familiares presentes que puedan llevarse a casa sus artículos de valor o los de su hijo, se guardarán los objetos en la caja fuerte del cajero. Se le entregará un recibo por cualquier artículo que deposite en la caja. El centro médico no puede reembolsar por el costo de objetos de valor que se pierdan, excepto por los que se guarden en la caja fuerte del cajero.

Medicamentos de casa

Si el médico de su hijo le pide que traiga los medicamentos de su hijo o si éste está tomando un fármaco experimental que no sea ampliamente accesible, se guardarán dichos medicamentos en nuestra farmacia. En estos casos, informe a la enfermera de su hijo en el momento de la admisión y ésta le ayudará a guardar en un sitio seguro los medicamentos. Se le entregará un recibo por cualquier medicamento que se guarde en la farmacia.

Antes de su visita

Preparación de los padres y cuidadores

Tener un niño enfermo es una experiencia muy difícil para cualquier padre o cuidador. Para ayudar a aliviar la ansiedad, trate de entender sus propios sentimientos, percepciones y temores sobre la hospitalización antes de hablar con su hijo. No dude en pedir ayuda e identificar a las personas en su vida que puedan ser sus sistemas de apoyo. Hable con el equipo de atención médica de su hijo acerca de su plan de tratamiento e infórmese sobre las pruebas y procedimientos parte de la atención y recuperación de su hijo.

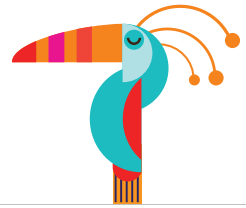
Preparación de su hijo

Los hospitales pueden ser un sitio aterrador para un niño. Preparar a su hijo antes de su hospitalización podría reducir la ansiedad al fijar expectativas claras. También le ayudará a su hijo tanto a lidiar con usted y la gente que conozca en el hospital a como confiar en ustedes.

Es común ver cambios en el comportamiento de un niño antes de una hospitalización, durante la misma y después de la experiencia. Las reacciones de los niños a la hospitalización y los procedimientos médicos diferirán dependiendo de su edad, el procedimiento que se aplique y las experiencias previas con la atención médica.

Estas son algunas maneras de preparar a su hijo para que tenga una hospitalización más cómoda:

- En el caso de un niño menos de 5 años, hable con él uno o dos días antes de que se le ingrese al hospital. Los niños de más edad deben tener de unos días más a una semana para procesar la información y hacer preguntas.
- Tenga cuidado de no forzar una discusión si su hijo no parece estar listo.
- Hable abierta y honestamente. Si no sabe la respuesta, dígale a su hijo que no sabe, pero que la averiguará.
- Use palabras que su hijo entienda.
- Aliente a su hijo para que exprese sus sentimientos y haga preguntas sobre su futura hospitalización. Cuando responda a las preguntas de su hijo, considere su edad, etapa de desarrollo, personalidad y experiencias con encuentros médicos.



- Pídale a su hijo que haga una maleta con las cosas que desea en el hospital, por ejemplo, un animal de peluche, tableta o libro favorito.

Preparación de los hermanos

Los hermanos de los pacientes también pueden enfrentarse a retos durante la hospitalización de su hermano o hermana. Pueden surgir situaciones debido a:

- La separación del cuidador/cuidadores y del hermano/hermanos
- Los cambios en las rutinas diarias
- Los sentimientos de culpabilidad por la enfermedad de su hermano/hermana
- Temores o malentendidos sobre la hospitalización o la condición médica de su hermano/hermana
- Que reciben menos atención de los cuidadores

Como resultado de esto, es posible que los hermanos coman o hablen menos, se porten mal para atraer la atención, tener berrinches de sentimientos reprimidos y/o empezar a comportarse de una manera más inmadura de lo normal.



Antes de su visita

Cómo llegar aquí

Instrucciones si viene por la autopista 405 (San Diego)

Si viene del norte, salga en Wilshire Blvd. East; o, si viene del sur, baje en la salida Wilshire Blvd. Westwood. Gire a la izquierda en Westwood Boulevard y siga derecho pasando Le Conte Avenue (la calle se convierte en Westwood Plaza) El hospital está a la izquierda, pasando la UCLA Medical Plaza.



Estacionamiento

Los pacientes y visitantes del Ronald Reagan UCLA Medical Center, del Resnick Neuropsychiatric Hospital en UCLA y del UCLA Mattel Children's Hospital tienen servicios de acomodadores de automóviles (valet) en la entrada de nuestro hospital en Westwood Plaza. En el momento de irse, se les entregará su vehículo en el Valet Lobby ubicado en el nivel P, al cual se puede entrar por un elevador aparte que está detrás del mostrador de información por la entrada de Westwood.



Zona para dejar a los pacientes

Se puede dejar a los pacientes en todas las entradas.

Estacionamiento a largo plazo

Se ofrece estacionamiento alternativo en el campus. Si desea información sobre permisos de estacionamiento a largo plazo con descuento, llame a la Oficina de Relaciones con Pacientes de UCLA al (310) 267-9113.

Llámenos

Para informarse de las tarifas vigentes de estacionamiento y datos adicionales, visite el sitio transportation.ucla.edu o llame al (310) 206-7275.

Arreglos para pernoctar en el hospital

Si su hijo está en una habitación privada en las unidades de cuidado crítico pediátrico (3F/5 West) del tercer o quinto piso, se permite que dos familiares se queden a pasar la noche. Si su hijo está en una habitación doble o en la Unidad de Cuidado Pediátrico Intensivo (PICU)/Unidad de Cuidado Cardiorácico Pediátrico Intensivo (PCTICU), sólo se permitirá a un



Antes de su visita

miembro de la familia pasar la noche. Los familiares deben tener 18 o más años de edad para poder pernoctar en el hospital. Se permite que los padres de pacientes en la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal (NICU) pernocten con sus bebés, pero no se cuenta con arreglos para dormir en esta unidad. El personal se reserva el derecho de tomar una decisión sobre pernoctar todas las noches que sea la mejor para la salud y seguridad de su hijo.

Los arreglos para los familiares que se quedan en la habitación en la unidad de cuidado crítico pediátrico y la PICU/PCTICU consisten en un sillón-cama, una almohada y una manta. Para prevenir lesiones, los pacientes menores de 3 años deben dormir en una cuna. Por motivos de seguridad, usted no puede sentarse ni dormir en la cuna con su hijo. Debe esperar que haya muchas interrupciones mientras duerme en la habitación. Las luces a menudo están encendidas para evaluaciones frecuentes y es posible que el equipo necesario para cuidar de su hijo haga ruido.

Otras alternativas aparte de quedarse en la habitación incluyen hospedarse en hoteles o casas de huéspedes cercanos. Las salas de espera no son áreas para dormir y se deben mantener abiertas para uso inmediato. Nuestro personal de servicios sociales o relaciones con pacientes pueden ayudarle a encontrar alojamiento.

Alojamiento cerca del hospital

UCLA Tiverton House

UCLA Tiverton House es un hotel para huéspedes diseñado para satisfacer las necesidades de pacientes y familias. UCLA Tiverton House ofrece alojamiento cómodo, un cuarto de juegos para niños, una cocina comunitaria y otros servicios. Está a poca distancia del centro médico y se ofrece servicio de transporte (shuttle) de lunes a viernes. El estacionamiento es asimismo gratis en el garaje de nuestro hotel. Si desea hacer reservaciones para UCLA Tiverton House, llame al (310) 794-0151.



Hoteles cerca del Ronald Reagan UCLA Medical Center

Para su comodidad, en el mostrador de información del Ronald Reagan UCLA Medical Center se ofrece una lista de hoteles no afiliados con UCLA, pero ubicados cerca del centro médico. Se recomienda que visite los alojamientos antes de hacer las reservaciones para asegurarse que se ajustan a sus necesidades. Los mostradores de información están en el primer piso de los vestíbulos este y oeste del centro médico. La Oficina de Relaciones con Pacientes de UCLA Health también puede ayudar con el alojamiento y se encuentra en el primer piso en la Suite 1107. Puede llamar a las oficinas al (310) 267-9113.

El Programa de Asistencia a las Familias de los Pacientes ayuda a las familias que necesitan ayuda financiera ofreciéndoles opciones de alojamiento asequibles cerca de UCLA. Pida a la enfermera o trabajadora social de su hijo si desea información adicional sobre este programa.

Servicios

Mostradores de información

Se cuenta con mostradores de información para ayudarle a:

- Encontrar las habitaciones de los pacientes y los servicios del hospital
- Encontrar servicios de UCLA y comunitarios
- Proveer mapas
- Entregar listas de hoteles y parques RV cerca del centro médico

Si desea comunicarse con el mostrador del lado oeste, llame al (310) 267-9119. Si desea comunicarse con el mostrador del lado este del hospital, llame al (310) 267-9120.



Antes de su visita

Acceso a Internet

Se ofrece conexión inalámbrica (WiFi) de alta velocidad a Internet a los pacientes y sus familiares en todo el centro médico. Los pacientes y sus familiares necesitan usar sus propias computadoras portátiles y tabletas. No se requiere una contraseña para entrar a Internet.

Teléfono

Para su comodidad, el teléfono al lado de la cama de su hijo tiene su propio número directo y lo puede usar para hacer llamadas las 24 horas del día. En el caso de los padres/familiares de los pacientes de la NICU, hay un teléfono para cada sección (o módulo) en la unidad. Las llamadas dentro del campus de UCLA y a números de teléfono locales de Los Angeles (prefijos selectos dentro de los códigos de área 310, 323, 213 y 818) son gratis. Se incurre en cargos por las llamadas de larga distancia.

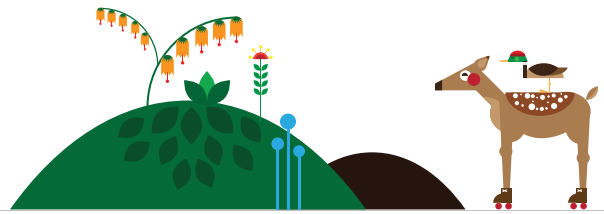
Consejos para marcar rápido:

- Para todas las llamadas dentro del hospital o a cualquiera de los departamentos en el campus, sólo marque la extensión de cinco dígitos (los últimos cinco dígitos).
- Para las llamadas locales, marque el 8, luego el 1 y por último el código de área y el número.
- Para las llamadas de larga distancia, marque el 80# y espere a que le conteste una operadora. Las llamadas por operadora se cobrarán a una tarifa más alta.

Se permite a los visitantes y familiares usar celulares.

Televisión

Las habitaciones de todos los pacientes en cuidado crítico pediátrico y en la PICU/PCTICU tienen televisión.



Faxes y fotocopias

La Oficina de Relaciones con Pacientes de UCLA Health ubicada en el Nivel 1, Suite 1107, puede ayudar en cuanto a enviar faxes y sacar copias.

Tienda de regalos

UCLA Health Auxiliary opera la tienda de regalos, donde se pueden obtener flores y plantas, tarjetas, dulces, regalos, juguetes, juegos, libros, revistas y artículos de la marca de UCLA. La entrega de regalos a las habitaciones de los pacientes es gratuita. La tienda de regalos se encuentra en el Nivel 1 y abre de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 7:30 p.m., y los sábados de 11:00 a.m. a 5:00 p.m. Si desea comunicarse con la tienda de regalos, llame al (310) 267-9522.

Caja

La Caja está en el Nivel 1 al lado de la tienda de regalos. Se aceptan pagos en efectivo, con cheques personales y la mayoría de las principales tarjetas de crédito para cubrir los cargos del hospital y otros servicios. El horario es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Si desea comunicarse con la Caja, llame al (310) 267-9400.

Cajero automático

Para su comodidad hay un cajero automático cerca de la tienda de regalos en el Nivel 1.

Fedatario

Si necesita un fedatario (notary public), la Oficina de Relaciones con Pacientes de UCLA Health puede proveer una lista de fedatarios privados que no están afiliados a la universidad. Estos fedatarios privados cobran por sus servicios. Si tiene preguntas, llame al (310) 267-9113.

Durante su estancia

Unidades de pacientes pediátricos hospitalizados

En Westwood, el UCLA Mattel Children's Hospital se encuentra en los pisos tres y cinco del Ronald Reagan UCLA Medical Center. Dependiendo de la edad, condición médica y el nivel de atención requerida, se admitirá a su hijo en una de estas unidades:

- La unidad de cuidado crítico pediátrico (3F/5 West) – 3er y 5º pisos
- La Unidad de Cuidado Pediátrico Intensivo (PICU)/ la Unidad de Cuidado Cardiorácico Pediátrico Intensivo (PCTICU) – 5º piso
- La Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal (NICU) – 5º piso

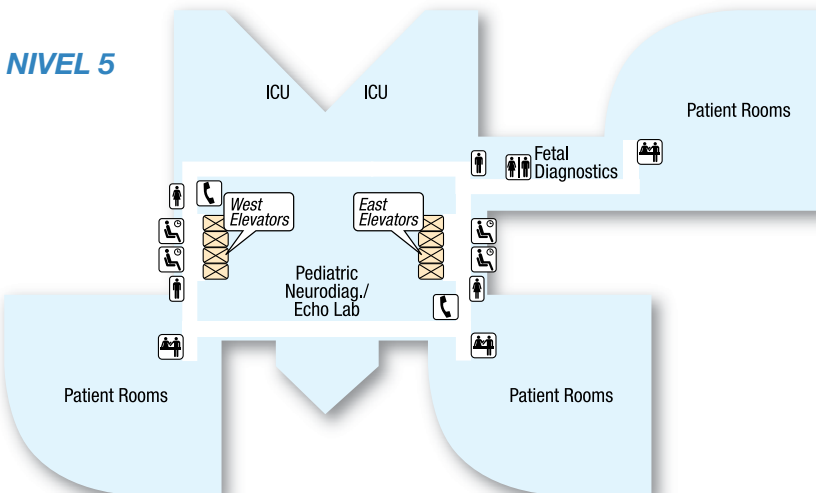
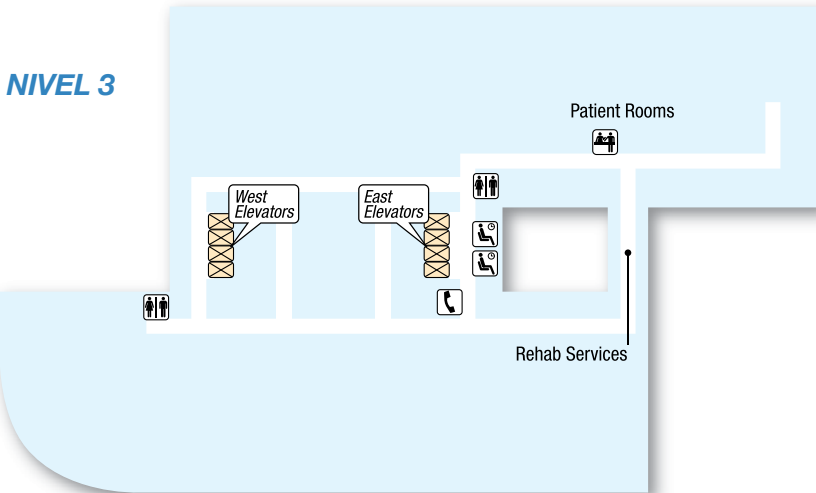
Información de contacto de la estación de enfermería

Si es uno de los padres/tutores de un niño que estén atendiendo en cuidado crítico pediátrico (3F/5 West) o en la PICU/PCTICU, usted puede llamar a la habitación de su hijo directamente o a la estación de enfermeras de donde se transferirá su llamada al cuarto. Los padres de bebés en la NICU pueden llamar a la estación de enfermería de la unidad.

Estamos a sus órdenes para colaborar en equipo con usted. Cuando necesite dejar a su hijo, no dude en llamarnos en cualquier momento para que veamos cómo va avanzando:

- Estación de enfermería del tercer piso (3F): (310) 267-7320
- Estación de enfermería del quinto piso (5W): (310) 267-7530
- Estación de enfermería de la Unidad de Cuidado Pediátrico Intensivo (PICU) West: (310) 267-7540
- Estación de enfermería de la Unidad de Cuidado Pediátrico Intensivo (PICU) East: (310) 267-7541
- Estación de enfermería de la Unidad de Cuidado Intensivo Neonatal (NICU): (310) 267-7565

Guía del piso



Information	Public Elevators	<p>Room Numbers Level 4-8</p>
ATM	Stairs	
Telephone	Waiting Area	
Restrooms	Reception Desk	
Conference/Library	Vending	

Durante su estancia

Confidencialidad del paciente y su información de contacto

La información actualizada de la atención del paciente por lo general sólo se da a los padres/tutores legales del paciente. Los padres/tutores legales pueden llamar a la unidad en cualquier momento para hablar con la enfermera o el médico de su niño. Nuestro equipo de pediatría compartirá con ellos toda la información sobre la atención del paciente.

Para proteger la privacidad de su hijo, sólo se dará información a otros familiares y amigos si se cuenta con el permiso de los padres/tutores legales. Si desea que compartamos la información con otros familiares o amigos, utilizaremos un número de código personalizado. Dé este número a la persona que usted escoja para que reciban la información. Se responderá a las preguntas de las personas que llamen con ese número. A quienes llamen sin el número se les indicará que le llamen a usted si desean información.

Recuerde también que ayuda si usted designa a un familiar para que les pase a otras personas la información sobre su hijo. Cuando la enfermera de cabecera recibe muchas llamadas, éstas le quitan mucho tiempo de la atención que le presta a su hijo. El personal no puede hablar de ningún tipo de información de otros pacientes.

Cuando salga de la unidad, asegúrese de darle a la enfermera un número de teléfono donde se le pueda localizar en caso de que haya un cambio en la condición de su hijo y que necesitemos comunicarnos con usted.





Alimentos y bebidas

Hay espacio limitado para guardar comida de casa en las unidades de cuidado crítico pediátrico (3F/5W) y la PICU/PCTICU. Si desea guardar una cantidad pequeña de comida, envuélvala o séllela y entréguesela a un miembro del personal para que la etiquete y la ponga en el refrigerador de la unidad. Por motivos sanitarios y de seguridad se desechará la comida que se deje en el refrigerador más de 72 horas.

La comida de su hijo se puede calentar y servir bajo la supervisión del personal de la unidad. No se podrá recalentar la comida más de una vez. Si se tiene aislado a su hijo, no podremos sacar la comida de la habitación. Recuerde que es posible que se tenga a su hijo con una dieta especial así que consulte a su enfermera antes de darle a su hijo cualquier alimento que traiga de su casa.

Tome nota: la NICU no tiene refrigerador ni congelador para guardar comida.

Durante su estancia

Programa de bandejas para padres/visitantes

Puede llamar desde la habitación de su hijo para pedir una bandeja para invitados marcando la extensión 79218. Pídale un menú de las bandejas para visitantes a la enfermera o el asociado del cuidado de su hijo.

La elegibilidad y costo de las bandejas para padres/visitantes varían según la unidad del paciente y las habitaciones.

Habitaciones privadas: Los familiares de pacientes pediátricos en habitaciones privadas califican para pedir una bandeja para visitantes al día (para el desayuno, la comida o la cena) por un cargo especial de \$7.

Habitaciones semiprivadas: Los padres/visitantes de pacientes pediátricos en habitaciones semiprivadas califican para pedir una bandeja para visitantes para el desayuno por un cargo especial de \$7, aparte de una bandeja gratuita para la comida y la cena todos los días (boleto azul para comida).

Madres lactantes de pacientes que son bebés: A las madres de bebés lactantes se les ofrecen bandejas de comida con descuento (\$4 por comida) que pueden canjear todos los días para el desayuno, la comida y la cena. Las madres pueden ordenar sus bandejas de visitantes marcando la extensión 79218. Sin embargo, las madres de los pacientes en la NICU irán directamente al comedor del nivel B, tocar el timbre de la puerta de la cocina de nutrición y el personal de nutrición recogerá el boleto de la comida y luego le entregará la bandeja a la madre. Las madres de los bebés en todas las demás unidades pediátricas podrán pedir que se les entreguen sus comidas en las habitaciones de sus bebés.

Por favor tome nota: Los vales para las bandejas de invitados se deberán comprar antes de hacer el pedido en la caja principal del primer piso del hospital, Suite 1119 (al lado de la tienda de regalos) de 8:00 a.m. a 4 p.m., de lunes a viernes, excepto los días festivos de UCLA. También puede usar vales de comidas que emita el Departamento de Trabajo Social de UCLA Health cuando pida las bandejas de visitantes. El pago del boleto de comida de bandejas de visitantes sólo será en efectivo, no será reembolsable y no se podrá usar en la cafetería.



Los vales de bandejas de visitantes que se pidan después de las 4:00 p.m. o en los fines de semana/días festivos se deberán pagar en la caja de la cafetería. El visitante puede obtener un recibo que luego entregará al embajador cuando le entreguen la comida.

Lactancia

Reconocemos que dar el pecho a menudo es el método preferido de alimentar a un bebé siempre que es posible. Un especialista en lactancia de UCLA trabaja como parte de nuestro equipo para apoyar a los bebés lactantes con necesidades especiales de atención médica y para controlar los problemas de dar el pecho. Si no se le puede dar el pecho a su hijo en cualquier momento durante su hospitalización, usted puede extraer leche con un extractor de leche materna y guardarla para usarla más tarde, cuando su hijo pueda comer. Nosotros proporcionamos el extractor de leche materna y los suministros. La leche materna extraída se debe etiquetar con el nombre de su hijo, el número de expediente médico y la fecha de la extracción. Informe a la enfermera de su bebé de cualquier medicamento que usted esté tomando en este momento debido a cualquier transferencia a la leche materna.

Hable con su enfermera acerca de instrucciones e información adicionales sobre cómo dar el pecho, la extracción de leche y el almacenamiento.



Durante su estancia

Seguridad del paciente

Pulseras de identificación

Se requiere que su hijo use una pulsera de identificación todo el tiempo para ayudar al personal a identificarlo apropiadamente y por su seguridad. Si su hijo tiene alguna alergia, también necesitará llevar una pulsera de alergias roja para alertar al personal de dichas alergias.

Seguridad en la unidad de pediatría

Todos los visitantes se deben registrar al entrar o salir de nuestras unidades de pacientes hospitalizados pediátricos. Para entrar en la unidad, toque el timbre al lado de la rueda y la recepcionista le dejará entrar. Tome nota que: Las puertas en las unidades de cuidado crítico pediátrico en los pisos 3 y 5 tienen alarma. Para salir de estas unidades, pida en la recepción o a otro miembro del personal que le abra la puerta para evitar activar la alarma.

No dude en preguntarle a cualquier persona, “¿Quién es usted?” o “¿De qué manera participa usted en el cuidado de mi hijo?” Para la protección de su hijo, se requiere que todo el personal de UCLA Health use gafetes de identificación con fotografía. NO deje que su hijo salga de la unidad si la persona no lleva un gafete de identificación.





Equipo de Respuesta Rápida Pediátrica

El Equipo de Respuesta Rápida Pediátrica es un grupo de profesionales médicos que ofrecen experiencia en cuidados críticos cuando ocurre un cambio repentino en la condición médica de un paciente. El equipo presta servicio en las unidades de cuidado crítico pediátrico de los pisos 3 y 5 y la PICU/PCTICU. Los padres, cuidadores, personal del hospital o el equipo médico en estas unidades puede activar al Equipo de Respuesta Rápida Pediátrica para pedir ayuda. Se activa el Equipo de Respuesta Rápida Pediátrica desde cualquier teléfono del hospital marcando #36. También puede pedirle a su enfermera o a cualquier empleado del hospital que activen el sistema por usted.

Entre los síntomas que debe prestar atención en su hijo se incluyen:

- Cambios repentinos en el ritmo de respiración y/o cardíaco
- Inicio repentino de confusión
- Dificultad para responder
- Siente que algo está mal en la condición grave de su hijo

Prevención de la propagación de gérmenes

Para proteger a nuestros pacientes hospitalizados y a los proveedores de atención médica, debemos ser sumamente cuidadosos para prevenir la propagación de infecciones en el hospital. La mejor manera de prevenir infecciones es lavándose con frecuencia las manos con jabón y agua tibia o usando el gel antiséptico de alcohol en la habitación de su hijo. **Todas las personas que entren a la habitación de su hijo, incluidos los visitantes, deben lavarse las manos cuando menos 15 segundos o usar el gel para desinfectarse las manos que se provee cada vez que entren y salgan de la habitación.** Si se coloca a su hijo en aislamiento, como se indica con el letrero de color en la puerta, usted debe seguir las precauciones de aislamiento para prevenir que se propaguen infecciones entre usted, sus familiares, el personal y otros pacientes.

Durante su estancia

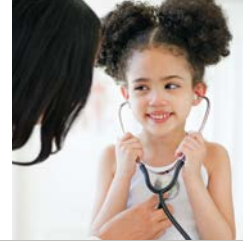
Para protegerse de infecciones, plagas y posible daño de equipo sensible, debemos mantener nuestro entorno limpio. Se limpian diariamente las habitaciones de los pacientes; sin embargo, en cualquier momento también podría solicitarle a cualquier miembro de nuestro personal que limpien la habitación de su hijo.

Guía para la familia y los visitantes

UCLA reconoce el papel vital que los familiares y amigos juegan en el mejoramiento de la salud y bienestar de nuestros pacientes. Los padres/tutores legales y familiares cercanos pueden visitar las 24 horas del día, excepto si se especifica lo contrario en las pautas individuales de la unidad o del equipo de atención de su hijo.

El bienestar de nuestros pacientes es la consideración más importante en la decisión sobre los visitantes y el horario de visitas. El número de visitantes permitido dependerá de las necesidades del paciente y del espacio disponible.





Guía general para visitantes

- Todos los visitantes se deben registrar en uno de los mostradores de información en el 1er piso para que les den un gafete oficial de visitante.
- Los visitantes deben llamar para solicitar entrar a la unidad.
- Hay salas de espera inmediatamente afuera de la unidad para la comodidad de nuestros visitantes mientras esperan para entrar a la unidad.
- Los niños menores de 18 años de edad deben ser supervisados por un familiar adulto en todo momento.
- El clérigo de su familia puede visitar al paciente, con su permiso, en cualquier momento.
- Se prohíbe a los visitantes sentarse en sillas con ruedas por cuestión de seguridad. Contamos con sillas cómodas sin ruedas en las habitaciones de todos los pacientes.
- Los visitantes no deben obstruir en ningún momento el acceso al paciente y al equipo.
- Se acepta a visitantes si no tienen síntomas de resfriado o gripe (fiebre, escurrimiento nasal o tos, por ejemplo). Los padres/tutores legales que piensan quedarse con su hijo en el hospital deberán estar sanos.
- Se prohíbe la entrada al hospital de animales, excepto los perros de servicio o de terapia de UCLA.

Los especialistas de UCLA Child Life son profesionales de atención médica que ayudan a los pacientes de pediatría a lidiar con la enfermedad y la hospitalización, además de ayudar a preparar a niños para visitas a familiares hospitalizados.

Globos

Los globos de Mylar son seguros y se permite tenerlos en las habitaciones de los pacientes. Los globos de látex representan riesgos de ahogarse y alergias y no se permiten en el hospital.



Durante su estancia

La atención y servicios diarios de su hijo

Informe de cabecera

El informe de cabecera se realiza a las 7 a.m. y a las 7 p.m. todos los días. A esas horas la enfermera que termina su turno dará un informe de la condición y plan de atención de su hijo a la enfermera que inicia su turno. Nuestra meta al preparar un informe de cabecera es mejorar la seguridad del paciente y la comunicación entre las familias y equipos de atención. Este informe incluye una breve charla sobre por qué su hijo está en el hospital, su plan de atención y las metas del día. La comunicación entre el paciente/la familia y el equipo de atención médica es importante y le recomendamos que escuche y/o participe durante el informe de cabecera de su hijo. Haga planes para estar en la habitación de su hijo antes de esas horas de manera que las enfermeras puedan concentrarse en la atención de su hijo con un mínimo de distracciones. En la NICU se restringen las visitas mientras se prepara el informe de cabecera con el fin de mantener la confidencialidad del paciente y la familia.

Baños y cambio de la ropa de cama

La enfermera y/o el cuidador de su hijo le ofrecerá un baño de esponja diario, usualmente en la mañana. Avísenos si desea ayudar a bañar a su hijo. Hay regaderas y tinas de baño para los pacientes que se sienten lo suficientemente bien como para usarlos. Si su hijo tiene una línea central o un dispositivo invasivo, recibirá un tratamiento antiséptico diario de gluconato de clorhexidina (CHG) para evitar infecciones, excepto cuando se indique lo contrario. Para tratar de reducir el desperdicio ambiental, la ropa de cama sólo se cambiará según se necesite.

Constantes vitales

Se revisan las constantes vitales (temperatura, ritmo cardíaco, ritmo respiratorio, presión sanguínea, evaluación del dolor) de su hijo rutinariamente cada cuatro horas. Es posible que en ocasiones se tomen



con más frecuencia las constantes vitales. Trataremos de no molestar a su hijo en la noche, aunque es posible que sea necesario obtener las constantes vitales, cuando usted y/o su hijo estén durmiendo.

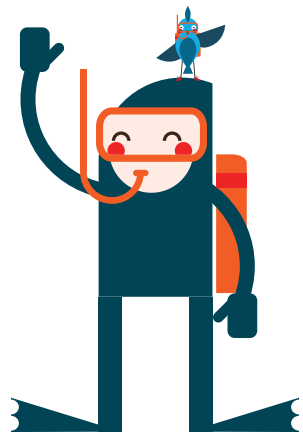
Medición de lo que se ingiere y expulsa

Necesitamos llevar un registro de todo lo que consume su hijo mientras está en el hospital. Si le da comida o bebidas a su hijo, lleve un registro e infórmenos al respecto. El médico puede dar órdenes para que su hijo no coma o beba algo durante un período de tiempo (que se conoce como el NPO). Si su hijo requiere anestesia para una procedimiento o cirugía, no podrá consumir comida ni/o bebidas durante varias horas antes del procedimiento. También medimos la producción de orina y heces de su hijo. Su enfermera le dará una cubierta especial para la taza (que se llama “sombbrero”) o un orinal para ayudarle a tomar estas medidas. Si su hijo usa un pañal, conserve los pañales sucios y su enfermera los pesará. A muchos niños se les pesará todos los días, usualmente por la noche, mientras que a otros quizá no se les pese con tanta frecuencia.

Servicio de alimentos

UCLA se enorgullece de ofrecer a nuestros pacientes comidas sanas gourmet. Los dietistas colaboran estrechamente con los médicos y enfermeras de su hijo para asegurarse que su hijo está recibiendo su nutrición óptima. El equipo de servicio de alimentos sólo entregará comida que esté aprobada en la orden de la dieta vigente de su hijo.

Se ofrece servicio a la habitación tipo hotel para los pacientes pediátricos y se podrá ordenar de 6:45 a.m. a 7:30 p.m. Recibirá un menú especial pediátrico que cumple con la dieta que ordene el médico de su hijo. Para pedir de este menú, hay un botón para creaciones gastronómicas en el teléfono en la habitación de su hijo o puede llamar al (310) 267-9218.



Durante su estancia

El equipo de atención de su hijo

El UCLA Mattel Children's Hospital es un hospital escuela. El equipo de atención de su hijo incluirá muchos tipos de médicos en varias etapas de capacitación y varios tipos adicionales de miembros del personal profesional. Cada uno de los miembros del equipo de atención de su hijo se dedica a prestar la atención de calidad más alta a su hijo, usted y su familia.

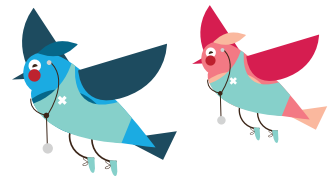
El equipo está integrado por:

Médicos

Médico de cabecera: Un médico supervisor que se encarga tanto del cuidado de su hijo como los residentes, becarios y estudiantes de medicina que atienden a su hijo. Los médicos de cabecera pueden cambiar durante la hospitalización de su hijo. Cuando se le asigne un nuevo médico de cabecera a su hijo, se presentará con su hijo y su familia.

Médico becario: Un pediatra autorizado que está recibiendo capacitación en un campo de especialización pediátrico. En todos los servicios pediátricos especializados se incluye a uno de estos médicos cuyo papel es ayudar a planificar y comunicar el plan de tratamiento de su hijo. Los médicos becarios también pueden cambiar durante la hospitalización de su hijo.

Médico residente: Un médico autorizado que está recibiendo capacitación para ser pediatra. Los médicos residentes son una parte integral del equipo médico que atiende a su hijo. Son quienes tendrán la mayoría del contacto con usted y su hijo. Los médicos de cabecera dependen de la información compilada por los médicos residentes cuando toman decisiones relativas al tratamiento de su hijo. Examinarán a su hijo todas las mañanas, darán órdenes todos los días para la atención y mantendrán al día al equipo de atención sobre el progreso de su hijo. Los médicos residentes dan la información a los médicos de cabecera y a los médicos becarios durante sus rondas matutinas.



Enfermeras

Enfermera de carga (CN): Una enfermera titulada que planifica, coordina y presta atención en cada turno. Esto se debe aplicar a todos.

Enfermera clínica especializada (CNS): Una enfermera titulada con educación y capacitación avanzadas que supervisa la calidad, seguridad y educación del personal. Una CNS es una perita clínica que atiende a pacientes con necesidades de atención complejas.

Enfermera practicante (NP): Una enfermera titulada con educación y capacitación avanzada que ejerce de manera independiente y trabaja estrechamente con los médicos. Las enfermeras practicantes diagnostican, tratan y enseñan a los pacientes y las familias sobre condiciones médicas series y crónicas.

Administradora de enfermería/directora de unidad: Se encarga de la unidad de atención a los pacientes.

Enfermera titulada/enfermera de cabecera (RN): Provee y coordina la mayor parte de la atención y educación diaria de su hijo. Son su principal contacto con otros miembros del equipo de atención médica.



Durante su estancia

Otro personal

Coordinadores de la atención/programadores del alta hospitalaria:

Coordinan la atención de pacientes hospitalizados complejos y colaboran con las familias, el equipo de atención médica y recursos comunitarios para hacer arreglos para recibir atención en casa.

Capellán: Provee apoyo pastoral, espiritual y emocional a los pacientes y familias de diversas tradiciones y culturas religiosas (disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana).

Especialista de Child Life: Se concentra en las necesidades emocionales y del desarrollo de su hijo; ayuda a reducir el estrés de una hospitalización; y ofrece información sobre juegos, desarrollo infantil y ajustes a enfermedades.

Auxiliar de atención clínica: Ayuda a la enfermera con las actividades diarias de su hijo.

Trabajador social clínico: Presta servicios de apoyo y referencias a recursos concentrándose en ayudar a la familia a ajustarse al impacto de la enfermedad y la hospitalización. También se ofrece orientación a las familias que necesitan ayuda fuera del ámbito hospitalario, incluso referencias para alojamiento, transporte (incluido el estacionamiento) y asistencia financiera.

Estudiante de medicina: Es posible que los estudiantes de medicina de UCLA examinen a su hijo en la mañana y participen en las rondas con los residentes y el médico de cabecera.

Terapeuta ocupacional (OT): Trabaja con su hijo si éste se enfrenta a problemas debido a una lesión, enfermedad, mal o retraso del desarrollo. Puede evaluar la manera en que su hijo desempeña tareas diarias observando su fortaleza, equilibrio, visión y cognición.

Farmacéutico: Prepara los medicamentos que recetan los médicos. También pueden decirle del propósito, eficacia y efectos secundarios de un medicamento.

Fisioterapeuta (PT): Ayuda a los pacientes a recuperar su independencia devolviéndoles su fortaleza y funciones.



Dietista registrado: Evalúa el crecimiento y la nutrición de su hijo, y hace recomendaciones sobre la nutrición basándose en la condición médica de su hijo.

Terapeuta respiratorio (RT): Trata y supervisa los problemas respiratorios de su hijo.

Patólogo del habla y del lenguaje (SLP): Evalúa y apoya la habilidad de su hijo para hablar, entender, leer, escribir y tragar.

Coordinadores de unidades (UC): Los encargados de las obligaciones administrativas en la recepción de su unidad.

Servicios especializados

Cuando su hijo es un paciente hospitalizado en UCLA, se le asigna a un servicio especializado pediátrico que está integrado por un equipo de médicos y enfermeras que tomarán el liderazgo en la atención de su hijo. Es posible que se incluya a otros equipos de servicio especializado en consultas para un problema específico, pero el plan general de tratamiento y cuidado de su hijo será coordinado por el equipo de servicio especializado primario.

Si su hijo recibe atención en el piso de cuidado crítico pediátrico, un médico hospitalista a menudo asume el liderazgo del cuidado de su hijo. Si su hijo recibe atención en la NICU o la PICU/PCTICU, el médico de cabecera de la unidad (como el neonatólogo o el intensivista) asumirá el liderazgo en la atención de su hijo y la coordinará con el equipo especializado primario hasta que su hijo esté lo suficientemente bien como para transferirlo a una unidad de cuidado crítico pediátrico.

Cómo mantenerse informados

Los residentes y los estudiantes de medicina irán a la habitación de su hijo de 6:15 a.m. a 7:45 a.m. todos los días para examinar a su hijo y preguntar sobre inquietudes de la noche anterior. Los miembros del equipo médico (los médicos de cabecera, becarios, residentes, estudiantes de medicina y enfermeras) estarán disponibles durante las rondas diarias para consultas

Durante su estancia

con usted y para responder a sus preguntas. Están disponibles después de las rondas para seguir hablando del progreso y el plan de atención de su hijo.

Asegúrese de dejarles a la enfermera encargada y a la enfermera de cabecera sus números de teléfono (de casa, celular y del trabajo). Avíseles si alguno de sus números de teléfono cambia. Le recomendamos que escriba su mejor número de contacto en la pizarra blanca en la habitación de su hijo para permitirle al equipo comunicarse con usted si hay alguna pregunta o para mantenerle al tanto de información nueva.

Rondas centradas en la familia

Como uno de los padres, usted es una parte integral del equipo médico de su hijo y le alentamos para que participe en las rondas diarias. Si prefiere no participar o no puede asistir, el equipo médico está a sus órdenes las 24 horas del día para proporcionarle información actualizada y responder a sus preguntas.

Si se requiere una conversación larga, un médico volverá después de completar sus rondas para hablar más con usted.

Rondas en las salas de pediatría:

De las 8:00 a.m. a las 12:00 p.m. todos los días, excepto los viernes (de 9:00 a.m. a 12:00 p.m.)

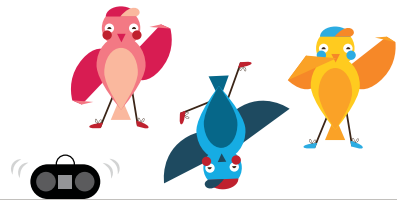
Rondas en la PICU/PCTICU:

De las 7:30 a.m. a las 11:30 p.m. todos los días, excepto los viernes (de 7:00 a.m. a 11:30 p.m.)

¿Desea formar parte de las rondas? ¿Desea que su hijo escuche las rondas? Informe al equipo cuál es su preferencia.

Objetivos de las rondas diarias:

- El equipo médico revisa el progreso, medicamentos y resultados de laboratorio del niño, y habla de un plan de atención unificado para el día.
- Continúa una comunicación e intercambio de información abiertos entre la familia y el equipo médico.



- Ofrece la oportunidad para la familia/niño de expresar inquietudes y preguntas al final de la presentación.
- Provee oportunidades para enseñarle a la familia y el equipo de atención médica
- Apoya la educación de los becarios, residentes y estudiantes médicos.

Cómo comunicarse con el equipo médico de su hijo

Tener a su hijo en el hospital es una experiencia emocional. En ocasiones puede ser difícil pensar claramente y mucho menos poder sostener una conversación productiva con un equipo de médicos. Sin embargo, en su papel como protector y defensor de su hijo, usted le conoce mejor que nadie y, por lo tanto, es un elemento esencial de su equipo médico. Sólo usted puede reconocer los leves cambios en su hijo, indicar lo que es “normal” o mencionar rápidamente experiencias que pueden ser pertinentes para su atención. Entendemos que comunicar sus inquietudes a los médicos de su hijo y otros miembros del equipo médico puede ser un reto. Hemos incluido algunas preguntas de muestra para ayudarle a organizar sus ideas y hablar de una inquietud inmediata con el personal médico:

- ¿Cuál es la inquietud o el cambio?
- ¿Cuáles son las circunstancias que causaron esta inquietud o cambio?
- ¿Cuál piensa que es el problema?
- ¿Qué deberíamos hacer para corregir el problema?

Para aprovechar al máximo su tiempo con su equipo médico, considere hacer una lista de preguntas, observaciones e inquietudes con anticipación para hablar con los médicos clínicos de su hijo.

Durante su estancia

Cómo controlar el dolor de su hijo

Los niños de todas las edades sienten el dolor, pero a veces están demasiado pequeños, enfermos o temerosos para poder decir cuánto les duele. En esos momentos los padres junto con el equipo de atención son los mejores jueces para determinar el dolor de un niño. Los padres saben cómo consolar a su hijo y ayudarlo a lidiar con la incomodidad.

Importancia del control del dolor

El dolor sin tratar puede afectar el apetito, sueño, nivel de energía y habilidad para hacer cosas de su hijo. El dolor también puede cambiar su estado de ánimo y relaciones con los demás. Si se trata el dolor, su hijo se siente mejor y puede sanar más rápidamente.

Nos enteramos del dolor por estas señales que usa un niño:

- Palabras
- Acciones
- Lenguaje corporal y comportamiento.

Siempre les preguntaremos a usted y a su hijo acerca del dolor de éste de una manera que él pueda entender. Observamos la conducta de su hijo y la manera en que su cuerpo reacciona al dolor causado por su condición médica, procedimiento o cirugía. Es posible que los niños tengan dolor, pero no lo muestren claramente. Su enfermera evaluará el dolor en el momento del ingreso al hospital tomando las constantes vitales de su hijo y seguirá haciéndolo en cada nuevo informe del dolor durante/ después del procedimiento y antes/después de administrar analgésicos.





Cómo determinar la intensidad del dolor

Las escalas del dolor son herramientas que ayudan a medir y evaluar el dolor de su hijo. Los niños en edad escolar usan la escala Wong-Baker de clasificación del dolor con caritas para señalar una expresión facial que describa mejor cómo se sienten. Los niños mayores o adolescentes pueden escoger una escala numérica (del 0 al 10) para clasificar el dolor. También tenemos escalas del comportamiento del dolor para evaluar a los bebés/niños que no pueden expresar verbalmente su dolor.

Si se ha sometido a su hijo a una cirugía, el control del dolor postoperatorio puede variar dependiendo del procedimiento de su hijo. Más cirugías menores requieren típicamente menos analgésicos, mientras que otras cirugías necesitan más cuidado activo para prevenir y tratar el dolor. Se puede minimizar o prevenir el dolor postoperatorio en la mayoría de los casos. Hay muchos medicamentos/métodos que se pueden utilizar para tratar el dolor.

No se espere hasta que el dolor de su hijo sea muy fuerte. Informe al equipo de atención de su hijo si el dolor éste es peor o si a usted le preocupa que su hijo esté incómodo. Aunque no se puede eliminar todo el dolor, se puede reducir casi todo el dolor.



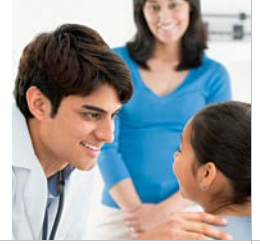
Durante su estancia

Nuestro compromiso con usted y su hijo

Todos los miembros de nuestro equipo de atención médica son responsables de:

- Abogar por un control efectivo del dolor
- Enseñarles a usted y a su hijo acerca del dolor/control del dolor
- Permitirles a usted y a su hijo participar en las decisiones para controlar el dolor
- Adaptar las intervenciones para aliviar el dolor a las necesidades individuales de su hijo
- Supervisar y modificar las intervenciones para el dolor conforme se necesiten
- Comunicarse con otros miembros de su equipo de atención médica acerca del dolor de su hijo
- Escucharles a usted y a su hijo y entender que los informes del dolor de los niños reflejan sus experiencias reales
- Evaluar el dolor usando una herramienta de evaluación apropiada para el nivel de desarrollo





También existen diversas terapias e intervenciones que usted y su equipo de atención médica pueden emplear para ayudar a aliviar el proceso de control del dolor de su hijo. Enseguida se incluyen algunas maneras para ayudar a apoyar a su hijo:

- Los niños se sienten con frecuencia más seguros cuando está presente uno de sus padres o un ser querido
- Dé información sencilla y honesta acerca de lo que pasará
- Ayude a los niños a hacer preguntas y expresar sus sentimientos
- Ofrezca opciones y control a los niños de su tratamiento siempre que sea posible
- Intente hacer ejercicios de respiración constante y relajamiento
- Distraiga a su hijo con juegos, ejercicios con la imaginación, televisión, música o libros

Los especialistas de UCLA Child Life están disponibles para la preparación antes del procedimiento, apoyo en el procedimiento e intervenciones conductuales no farmacológicas, además de consultas sobre el control del dolor con el Programa de Control del Dolor y Paliativo Pediátrico de UCLA.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre el dolor o el plan de control del dolor de su hijo, no dude en hablar de eso con uno de los miembros del equipo de atención de su hijo.



Durante su estancia

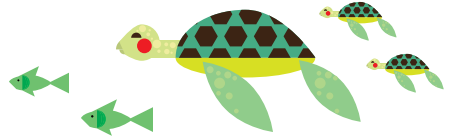
Servicios de apoyo

Especialistas de Child Life

Los especialistas de UCLA Chase Child Life son parte de un modelo de atención interdisciplinaria y concentrada en la familia y colaboran con la familia, los médicos y otros miembros del equipo de atención médica para crear un plan de atención. Abordan las necesidades sociales, emocionales y del desarrollo de los niños hospitalizados transmitiendo información apropiada para la edad de los mismos, identificando factores estresantes potenciales y practicando métodos para sobrellevar la situación. Los especialistas de Child Life ayudan a los padres a conservar sus papeles como cuidadores promoviendo sesiones de juegos con los padres e hijos y compartiendo técnicas para consolar a los niños durante los procedimientos médicos.

Entre los servicios que UCLA Chase Child Life ofrece se incluyen:

- Visitas antes de la hospitalización para niños y sus familias
- Preparación del desarrollo para procedimientos médicos, apoyo durante los procedimientos y terapia médica de recreación después del procedimiento
- Intervención terapéutica, incluso musicoterapia y terapia médica de recreación
- Supervisión del cuarto de los juguetes y la sala para adolescentes
- Cuarto de recursos para la familia y programas de apoyo de gente de la misma edad
- Apoyo de los hermanos
- Cómo ponerse en posiciones cómodas y actividades para relajarse
- Acceso a recursos de juegos interactivos y computadoras portátiles (*laptops*)
- Eventos especiales para entretener y en los que participen los niños y las familias
- Asistencia para la transición del hospital a la casa y/o escuela después de una enfermedad
- Apoyo durante momentos de una pérdida



Los voluntarios comunitarios también ayudan a coordinar eventos especiales, manualidades u otros proyectos. Están disponibles para jugar un juego de vídeo, leer un cuento o simplemente sentarse al pie de la cama del niño para ofrecerle consuelo y compañía. Si desea información adicional, visite el sitio uclahealth.org/childlife o llame al (310) 267-9440.

Comfort Corner

La Comfort Corner, ubicada en el 3er piso, también puede servir como un espacio privado para encontrarse afuera de la habitación del hospital de su hijo con sus médicos y otros miembros del equipo de atención de su hijo.

Sala de recursos para la familia

Nuestra sala de recursos para la familia está a disposición de los cuidadores para que se relacionen con otros padres o para que participen en grupos de apoyo o en seminarios educativos o de artes creativas. Los cuidadores pueden usar esta habitación para tener acceso a servicios de computación, ver televisión, participar en actividades educativas y recreativas, conectar con familias en situaciones semejantes, tomar colaciones y tener un momento de tranquilidad. Hay un bibliotecario voluntario para compartir los recursos sobre el desarrollo infantil, condiciones médicas, recursos comunitarios y cómo conectar con familias con desafíos semejantes.

La sala de recursos para la familia se encuentra en el quinto piso, oficina 5236B y tiene un horario flexible. En los servicios que se prestan en la sala de recursos para la familia se incluyen:

- Impresión, envío de faxes y fotocopiado
- Refrigerios para las familias de pacientes en pediatría
- Clases de tejido
- Clases para hacer álbumes de recortes



Durante su estancia

Programa Heart Touch Massage

El propósito del programa Heart Touch Massage es ofrecer servicios de masaje táctiles a los niños hospitalizados en UCLA que reúnen los requisitos médicos apropiados y que desean este tratamiento. Los estudios muestran que la prestación de servicios regulares de masaje terapéutico a bebés, niños adolescentes y adultos jóvenes hospitalizados puede proveer numerosos beneficios al paciente y quizá mejorar la satisfacción de la familia con la experiencia de atención para pacientes internos.

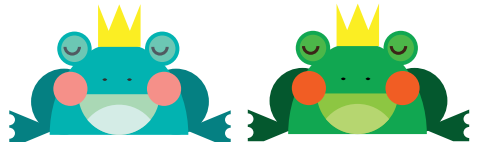
Terapia integradora

Una sesión de terapia integradora que incorpora tres modalidades moderadas de curación (terapia táctil sanadora, terapia de aceites esenciales y terapia de yoga) para tratar los síntomas principales del dolor, ansiedad, náuseas, insomnio, estreñimiento y agotamiento. Pregunte a su enfermera si desea información adicional.

Masajes terapéuticos

Se ofrecen masajes terapéuticos para relajarse y reducir el estrés a los pacientes y las familias. Si desea información adicional, hable con su enfermera, visite el sitio uclahealth.org/rehab/massage-therapy o llame al (310) 206-3055.





Musicoterapia

Los musicoterapeutas ayudan a los pacientes a sentirse mejor permitiéndoles expresar creativamente sus sentimientos e ideas. Su hijo no tiene que cantar ni tocar un instrumento para ver al musicoterapeuta. Pueden cantar y tocar canciones conocidas, grabar música o relajarse y escuchar música. Si desea información adicional, llame al (310) 267-9440.

Paula's PetPal Place

Paula's PetPal Place es un servicio que permite a los pacientes reunirse con sus mascotas durante su hospitalización en UCLA. Si desea información adicional, llame al (310) 267-8184.

Programa de Control del Dolor y Paliativo Pediátrico

El Programa de Control del Dolor y Paliativo Pediátrico de UCLA es un programa de servicios especiales de asesoría diseñado para aliviar el dolor y sufrimiento e incrementar el bienestar de los niños con enfermedades graves o con riesgo de muerte. Un psicólogo infantil dirige este equipo que también incluye un médico, un especialista en dolor infantil, una enfermera practicante pediatra, un trabajador social, un capellán y un especialista de Child Life. El médico que trata a su hijo puede solicitar en nombre de usted este servicio de consulta. El equipo del Programa de Control del Dolor y Paliativo Pediátrico evalúa todos los aspectos de la atención de su hijo para ayudar a reducir el dolor, náusea, ansiedad y otras molestias que pudiesen estar relacionadas con una enfermedad grave, además de ayudar en el contacto entre ustedes y los equipos médicos de su hijo, si se necesita. El equipo también puede ayudar en las decisiones del tratamiento, cuando sea necesario, e integra la atención corporal y mental a todos los aspectos de sus consultas.

El equipo del Programa Control del Dolor y Paliativo Pediátrico está ubicado en la sala Comfort Corner en el tercer piso. Si desea información adicional, visite el sitio uclahealth.org/pedspain o llame al (310) 825-0731.

Durante su estancia

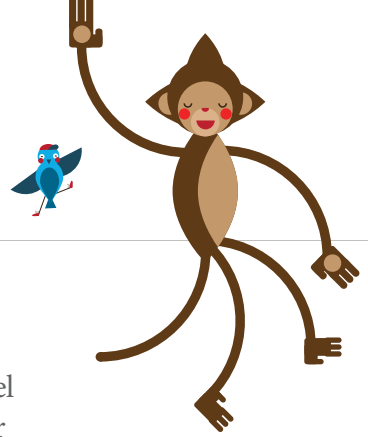
People-Animal Connection (PAC)

Los equipos de perros voluntarios de PAC ofrecen compañía y calor a niños y adultos críticamente enfermos. Los equipos de PAC mejoran la curación física y el bienestar emocional ofreciendo una oportunidad positiva de vinculación afectiva entre los caninos y los pacientes de todas las edades, culturas y niveles socioeconómicos. Los equipos de PAC (integrados por el canino y su padre humano) satisfacen criterios de elegibilidad estrictos de UCLA y completan exitosamente un examen de conducta estandarizado a nivel nacional antes de participar en visitas a los pacientes. Si piensan que su hijo se beneficiaría con este servicio, coméntenselo a su enfermera. Visite el sitio uclahealth.org/pac si desea información adicional.

Servicios psicológicos/psiquiátricos

Los asesores psiquiátricos y psicológicos participan en la atención de su hijo cuando lo solicita el equipo médico primario de su hijo. Debido a que la hospitalización puede ser muy estresante para cualquier niño, estos asesores evalúan y tratan una amplia variedad de cuestiones conductuales, cognitivas, emocionales y del desarrollo que pueden complicar la atención médica y la recuperación de la enfermedad. Los asesores pueden enseñar también técnicas específicas para lidiar con la situación a niños que batallan con enfermedades graves o procedimientos angustiantes, enseñar a los padres estrategias específicas para padres y dar recomendaciones de medicamentos para síntomas como el insomnio, dolor, trauma, angustia, ansiedad o depresión.





Instrucción escolar

Si la hospitalización de su hijo dura más de 10 días, el médico y la trabajadora social de su hijo puede hacer arreglos para que el niño reciba clases conforme a sus necesidades individuales. Un maestro en el hospital ofrece planes de estudio individualizados durante la hospitalización. Las lecciones se basan en el currículo del Distrito Escolar Unificado de Los Ángeles y del estado de California.

Asistencia espiritual

Los capellanes ecuménicos pertenecen al equipo de atención médica y pueden hacer visitas independientemente del credo del paciente para rezar, compartir preguntas religiosas, llevar escrituras o textos sagrados de una tradición religiosa específica o ayudarle a satisfacer necesidades religiosas particulares, como la comunión, el bautismo, la unción de los enfermos y la reconciliación.

Si desea visitar al capellán ecuménico (interreligioso) de su unidad, avísele a su enfermera o llame al (310) 825-7484.

Urban Zen

Ofrecemos en colaboración con la Urban Zen Foundation un programa de curación oriental único diseñado para mejorar la atención de nuestros pacientes por medio de intervenciones como yoga, Reiki, aceites esenciales y cuidado contemplativo. Los cuidadores de UCLA está capacitados para aplicar estas técnicas para lidiar con los síntomas primarios del dolor, ansiedad, náusea, insomnio, estreñimiento y agotamiento.

Durante su estancia

Recursos para los pacientes y las familias

Duelo y grupos de apoyo

UCLA ofrece grupos de apoyo y otros programas educativos. Pregunte a la enfermera o médico de su hijo sobre algún programa que pudiese ser beneficioso para su hijo, usted o su familia.

Apoyo a la familia y hospitalidad

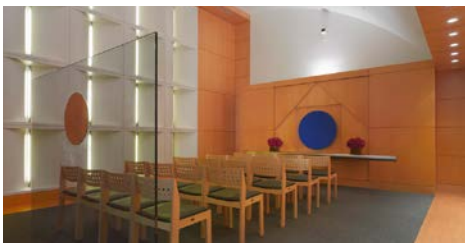
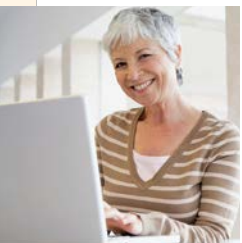
Nuestros voluntarios ofrecen servicios especiales para las familias, incluso servicios de conserjería, periódicos gratis, paquetes con artículos paliativos para la familia, paquetes Art-to-Go y otros servicios. Si desea información adicional, llame al (310) 267-8180.

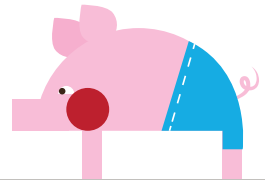
Garden of Peace

El Garden of Peace (Jardín de la Paz) está ubicado a la derecha del estacionamiento con valet en Westwood Plaza y ofrece un retiro al aire libre tranquilo para que lo disfruten los pacientes y sus familias.

Pacientes internacionales

Todos los pacientes que reciben atención de UCLA que residen fuera de los Estados Unidos deben llamar a Servicios Internacionales de UCLA Health al (310) 794-8759 para obtener ayuda con las citas con los médicos, revisar los expedientes médicos, facilitar la atención y conseguir información sobre transporte, alojamiento y otros recursos.





Servicios de interpretación, traducción y para los sordos

El programa de Servicios de Interpretación/Traducción y para los Sordos de UCLA Health brinda servicios sin costo para todos los pacientes hospitalizados, los pacientes ambulatorios y sus familiares. Se hace todo lo posible para prestar los servicios en cualquier idioma. El servicio lo prestan intérpretes en persona, por vídeo conferencia o por teléfono. Hay un dispositivo de telecomunicaciones para ayudar a los pacientes con problemas auditivos o para los pacientes que desean comunicarse con un pariente o amigo con problemas auditivos. Se pueden hacer arreglos por medio de Servicios de Interpretación para que un intérprete de lenguaje de gestos ayude a un paciente con problemas auditivos. Si tiene preguntas, llame al (310) 267-8001 o visite el sitio uclahealth.org/interpreters.

Maddie's Room (sala de espera de cirugía)

Maddie's Room es una sala de espera quirúrgica cómoda ubicada en el primer piso, cerca del mostrador de información del lado oeste. Un voluntario de la Sala de Recuperación llamará a la sala de espera de cirugía para avisarle al visitante cuando el paciente llegue allí.

Sala de meditación/capilla

Se cuenta con una sala de meditación/capilla para meditar, rezar y reflexionar en silencio las 24 horas del día. Se encuentra en el primer piso en la habitación 1109, al pie de la entrada del hospital. También se ofrecen servicios religiosos en el hospital y en el campus.

Oficina de Relaciones con Pacientes (Office of the Patient Experience)

Se cuenta con intermediarios de los pacientes para ayudarles a los pacientes y sus familias con cualquier pregunta no médica. Ayudan en varios aspectos relacionados con la experiencia general en UCLA, como la calidad de la atención, la interacción con el personal, el acceso a la atención y a la ayuda e información general. Se mantiene la confidencialidad de todas las interacciones entre los pacientes o sus representantes y nuestros

Durante su estancia

intermediarios de los pacientes. Para contactar la Oficina de Relaciones con Pacientes, llame al (310) 267-9113.

Boutique Reflections

Reflections es una boutique y sala de consultas cuyo objetivo es ayudar a las personas a controlar los cambios físicos causados por el cáncer y su tratamiento. Reflections es una organización sin fines de lucro, parte del Centro para Oncología Integrante Simms/Mann-UCLA, el cual presta una gama de servicios orientados hacia el bienestar óptimo después de un diagnóstico de cáncer.

Servicios de seguridad y acompañamiento

Si sus visitantes desean que se les acompañe a sus automóviles después de que anochezca, le proporcionamos servicio de acompañamiento para su protección. Pida a su enfermera o a la persona encargada de la estación de enfermeras que llame o usted mismo puede llamar al (310) 267-7100.

UCLA Blood & Platelet Center

El UCLA Blood & Platelet Center ofrece la oportunidad de donar componentes sanguíneos para un paciente específico. Los pacientes pueden donar para sus propias cirugías cuando sea médicamente apropiado. Los donantes voluntarios y directos pueden donar componentes sanguíneos específicos, incluidos glóbulos rojos sencillos o dobles, plaquetas y plasma por medio de nuestro Programa Automatizado de Colección de Sangre. Si desea concertar una cita o programar una campaña de donación de sangre, llame al (310) 825-0888 o visite el sitio gotblood.ucla.edu.

Aplicaciones de UCLA Health

Visite nuestro sitio web para descargar las aplicaciones de UCLA Health para iPhone y Android: uclahealth.org/apps



Centro de ética de UCLA Health

Se cuenta con especialistas en ética, en conjunción con el Comité de Ética de UCLA Health, para ayudar a los pacientes, sus familias y nuestros equipos de atención médica a lidiar con cuestiones éticas. Nuestros especialistas en ética evalúan los valores y preocupaciones de las personas implicadas y les ayudan a entender mejor las metas del tratamiento, del plan de atención y/o el proceso de la toma de decisiones cuando los pacientes no pueden hacerlo por sí mismos. Si tiene preguntas, llame al (310) 794-6219.

Departamento de Policía de UCLA

El Departamento de Policía de UCLA opera las 24 horas del día, los 7 días de la semana y se puede contactar llamando al Centro de Despachadores del Departamento de Policía al (310) 825-1491. Hay un policía asignado al Ronald Reagan UCLA Medical Center, de lunes a viernes. El Departamento de Policía de UCLA está ubicado en el 601 Westwood Plaza, Los Angeles, CA 90095.



Cómo prepararse para volver a casa

Instrucciones para el alta hospitalaria

La mayoría de los pacientes tendrán sus órdenes de alta hospitalaria firmadas en la mañana en que dejen el hospital. Sólo los padres/tutores legales u otra persona autorizada puede llevarse a un niño a casa. La mayoría de los pacientes puede dejar el hospital para las 11:00 a.m. La enfermera de su hijo reparará todas las instrucciones necesarias con usted antes del alta, incluida la información sobre los medicamentos, las citas de seguimiento y la atención en casa. No dude en hacer cualquier pregunta que pudiese tener sobre la atención en casa y de seguimiento de su hijo.

A partir de enero de 2012, todos los niños menores de 8 años o de menos de 4 pies, 9 pulgadas, tienen que estar abrochados en un portabebés o silla de bebé para automóvil. Traiga al hospital un portabebés para automóvil apropiado para la edad del niño el día que le den de alta.

Medicamentos con receta: Farmacia para Pacientes Ambulatorios

Usted tiene la opción de surtir la(s) receta(s) de su hijo en la Farmacia para Pacientes Ambulatorios de UCLA o en una farmacia de su elección. Si opta por surtir sus recetas en la Farmacia para Pacientes Ambulatorios de UCLA, es posible que el médico de su hijo mande sus recetas electrónicamente a la farmacia para surtir las o usted puede pedirle a un miembro de la familia u otra persona que usted designe para que lleve la(s) receta(s) a la Farmacia para Pacientes Ambulatorios antes de que se le dé de alta al paciente. Es posible que un farmacéutico entregue sus recetas en la habitación de su hijo o se podrían recoger los medicamentos en el horario de servicio regular de la Farmacia para Pacientes Ambulatorios antes de salir del hospital. Un farmacéutico siempre revisará los medicamentos con usted, su hijo o la persona que usted designe y contestará cualquier pregunta relevante.

La Farmacia para Pacientes Ambulatorios de UCLA está ubicada en el Nivel B, Oficina B140, del Ronald Reagan UCLA Medical Center. El horario de la farmacia es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 9:00 p.m.; sábado, de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.; y domingo y días festivos, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Si desea comunicarse con la farmacia, llame al (310) 206-3784.



Facturación

Después de que su hijo salga del hospital, usted recibirá varias facturas por los servicios que se le hayan prestado durante su hospitalización. Recibirá una factura del hospital que incluirá los cargos por la habitación, alimentos, suministros médicos y cualquier prueba y procedimiento que le hayan hecho a su hijo. También recibirá facturas de los médicos de su hijo por la atención médica y quirúrgica.

Nuestro Departamento de Servicios de Facturación a los Pacientes presentará su reclamación directamente a sus aseguradoras primaria y secundaria. Tome nota de que, en última instancia, usted es la persona responsable de los cargos en que se incurra durante la hospitalización de su hijo. Si no ha recibido un aviso de pago de su aseguradora en un plazo de 60 días después del servicio, es posible que le pidamos su asistencia para que se comunique directamente con su aseguradora y les insista en la prontitud en el pago.

Si tiene preguntas sobre la factura del hospital de su hijo, llame al (310) 825-8021. Si tiene preguntas sobre la factura del médico de su hijo, llame al (310) 301-5200.

Si desea información adicional sobre la facturación, visite el sitio uclahealth.org/billing. Si desea pagar su factura en línea, visite el sitio my.uclahealth.org.

Registros médicos y divulgación de información

Si tiene preguntas sobre los expedientes médicos de su hijo, llame al (310) 825-6021. Para comunicarse con el Centro de Servicio de Atención al Cliente para Revelación de Información, el cual abre de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., llame al (310) 825-6021. Las oficinas se encuentran en el 100 UCLA Medical Plaza, Suite 140, Los Angeles, CA 90095, y se ofrecen servicios sin previa cita. Si desea enviar un fax a la oficina, marque el (310) 983-1468.

Números de teléfono importantes

Para todas las llamadas que se hagan dentro del hospital o a cualquiera de los departamentos en el campus, sólo marque la extensión de cinco dígitos (los últimos cinco dígitos).

Admisiones	(310) 267-8000
Departamento de facturación, servicio de atención al cliente	(310) 825-8021
Centro de Donación de Sangre y Plaquetas	(310) 825-0888
Servicios de coordinación de atención	(310) 267-9700
Programa UCLA Chase Child Life	(310) 267-9440
Sala de emergencias.....	(310) 825-2111
Centro de Ética	(310) 794-6219
Tienda de regalos.....	(310) 267-9522
Enlace con la asistencia a domicilio.....	(310) 794-1400
Información de hoteles/alojamiento	(310) 267-9113
Mostrador de información..... West (310) 267-9119 / East	(310) 267-9120
Relaciones Internacionales.....	(310) 794-8759
Servicios de Interpretación	(310) 267-8001
Objetos perdidos.....	(310) 825-0670
Expedientes médicos	(310) 825-6021
Office of the Patient Experience (Oficina de Relaciones con Pacientes).....	(310) 267-9113
Llamar al operador.....	(310) 825-6301
Estacionamiento y transporte	(310) 206-7275
Farmacia	(310) 206-3784
Farmacia (para pacientes ambulatorios)	(310) 267-8524
Seguridad.....	(310) 267-7100
Servicios de trabajo social	(310) 267-9700
Asistencia espiritual	(310) 825-7484
Sala de espera de cirugía (Maddie's Room)	(310) 267-9325
Tiverton House (hotel para pacientes/familias de UCLA).....	(310) 794-0151
Departamento de Policía de UCLA	(310) 825-1491
Servicios de Voluntarios	(310) 267-8180

Derechos y responsabilidades del paciente

Como paciente de UCLA Health, usted tiene derecho a:

- Recibir atención considerada y respetuosa, y a que se le haga sentir cómodo.
- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Que a un familiar (u otro representante de su elección) y a su propio médico se les notifique de inmediato de su admisión en el hospital.
- Saber el nombre del profesional de atención médica autorizado que, ejerciendo dentro de los parámetros de su licencia profesional, sea el encargado principal de coordinar su atención, además de los nombres y relaciones profesionales de los médicos y personal no médico que le atiendan.
- Recibir información sobre la condición de su salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, posibilidades de recuperación y resultados de la atención (incluso consecuencias inesperadas) en términos que usted pueda entender. Tiene derecho a que haya una comunicación efectiva y a participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención.



Derechos y responsabilidades del paciente

- Ser incluido en cuestiones éticas que surjan en el transcurso de su atención, entre ellas las relativas a la resolución de conflictos, denegación de servicios de resucitación y renunciar o retirarse de un tratamiento para mantener la vida, o a solicitar una consulta de ética llamando al (310) 794-6219 o al bíper ID# 38442.
- Tomar decisiones sobre los cuidados médicos y recibir toda la información posible sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que usted pudiese necesitar con el fin de dar un consentimiento informado o rehusarse a seguir el tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos implicados, los cursos alternos de tratamiento o falta de tratamiento, y los riesgos que cada uno conlleva, y el nombre de las personas que implementarán el procedimiento o tratamiento.
- Solicitar o rechazar un tratamiento, en la medida que lo permita la ley, aunque no tiene derecho a exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a dejar el hospital aún en contra del consejo del personal médico, en la medida que lo permita la ley.
- Que se le informe si el hospital/profesional de atención médica autorizado ejerciendo dentro de los parámetros de su licencia profesional propone participar o realizar experimentos en humanos que afecten su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.





- Recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable que haga de servicios.
- Recibir tanto una evaluación y control de su dolor apropiados como información sobre el dolor y medidas para aliviarlo, y a participar en decisiones para controlarlo. Puede solicitar o rechazar el uso de todas o algunas de las modalidades para aliviar el dolor, incluidos medicamentos con opiatos, si sufre de dolor intenso crónico intratable. El médico podría negarse a recetar el medicamento con opiato, pero, si lo hace, debe informarle que hay médicos que se especializan en el tratamiento de dolor intenso crónico con métodos que incluyen el uso de opiatos.
- Formular instrucciones por anticipado. Esto incluye designar a una persona que tome decisiones si usted no puede entender un tratamiento propuesto o no puede comunicar cómo desea que le atiendan. El personal del hospital y los profesionales médicos que atienden en el hospital cumplirán con estas instrucciones. Los derechos del paciente se aplican a la persona que es la responsable legal de tomar decisiones en su nombre sobre sus cuidados médicos.
- Que se respete su privacidad personal. Las conversaciones sobre el caso, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y se deben realizar de manera discreta. Tiene derecho a que se le informe del motivo de la presencia de cualquier persona. Tiene derecho a que los visitantes salgan antes de un examen o cuando se hable de asuntos relacionados con el tratamiento. Se usarán cortinas para dar privacidad en las habitaciones semiprivadas.
- Que se traten confidencialmente todas las comunicaciones y expedientes relativos a su atención y hospitalización. Recibirá un “Aviso sobre la Aplicación del Derecho a la Privacidad” por separado donde se explican sus derechos de privacidad con detalle y dice cómo podemos usar y revelar su información médica protegida.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de maltrato o negligencia, explotación u hostigamiento mental, físico, sexual o verbal. Tiene derecho a obtener acceso a servicios de protección y defensa, entre ellos la notificación de negligencia o maltrato a agencias gubernamentales.

Derechos y responsabilidades del paciente

- Que el personal no le restrinja ni recluya de ninguna manera como una medida de coacción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Recibir atención continuada razonable y hasta el grado posible para saber con anticipación la hora y el lugar de sus citas, además de la identidad de las personas que le atienden.
- Que el médico, o una persona designada por el mismo, le informe de los requisitos y las opciones de la atención médica continuada después de que se le dé de alta del hospital. Tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de alta. Si usted lo solicita, también se le puede dar esta información a un amigo o pariente.
- Saber las reglas y normas del hospital que se aplican a su comportamiento mientras sea paciente del mismo.
- Designar a una persona de apoyo además de visitantes de su elección, si tiene la capacidad para tomar decisiones, independientemente de que el visitante sea pariente consanguíneo o político o pareja de hecho registrada, a menos que:
 - Se prohíban las visitas.
 - La instalación determina razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal de la instalación médica o de otros visitantes de la instalación, o podría perturbar significativamente las operaciones de la instalación.
 - Usted le informe al personal de la instalación médica que no desea ya que determinada persona le visite.

Sin embargo, es posible que la instalación médica establezca restricciones razonables a las visitas, entre ellas el horario de visita y el número de visitantes. La instalación médica debe informarle a usted (o a su persona de apoyo, cuando sea apropiado) de sus derechos de visita, incluidas las restricciones y limitaciones clínicas. No se permite a la instalación médica restringir, limitar o negar de ninguna manera los privilegios de visita por cuestiones de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.



- Hacer que se tomen en consideración sus deseos, si no tiene la capacidad para tomar decisiones, en cuanto a quién puede visitarle. El método de dicha consideración cumplirá con las leyes federales y se revelará en las normas de visitas del hospital. Conforme a las leyes federales, el hospital incluirá como mínimo a cualquier persona que resida en su hogar y a cualquier persona de apoyo.
- Revisar y recibir una explicación de la factura del hospital, sin tener en cuenta la fuente del pago.
- Ejercer estos derechos sin importar el sexo, condición económica, antecedentes educativos, raza, color, edad, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, identidad o expresión sexual, discapacidad, condición médica, estado civil, condición de pareja de hecho registrada, información genética, ciudadanía, idioma primario, calidad migratoria (excepto cuando se requiera por ley federal) o fuente del pago de la atención.
- Presentar una queja formal. Si desea presentar una queja formal con UCLA Health, puede hacerlo por escrito o llamando a:
 - Ronald Reagan UCLA Medical Center, Office of the Patient Experience (atención para pacientes hospitalizados/ambulatorios): (310) 267-9113
 - UCLA Medical Center, Santa Monica, Office of the Patient Experience (atención para pacientes hospitalizados/ambulatorios): (424) 259-9120
 - Stewart and Lynda Resnick Neuropsychiatric Hospital at UCLA, Patient Relations (relaciones con los pacientes): (310) 267-9092

El comité de quejas revisará cada una de las quejas y le responderá por escrito en un plazo de 30 días. La respuesta por escrito contendrá el nombre de la persona con la que puede comunicarse en el hospital, los pasos que se tomen para investigar la queja, los resultados del trámite de la misma y la fecha de terminación del proceso de quejas. Las cuestiones relativas a la calidad de la atención o al alta hospitalaria prematura también se enviarán a la Organización de Revisión por Colegas (PRO) de Utilización y Control de Calidad apropiada.

Derechos y responsabilidades del paciente

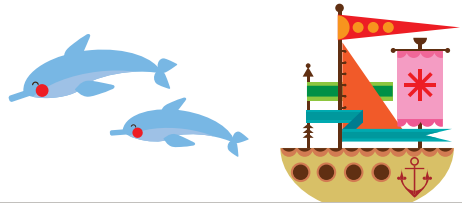
- Presente una queja informal con el Departamento de Salud Pública de California (CDPH) independientemente de que siga el proceso de quejas formales del hospital llamando al (916) 552-8700 o sin costo al (800) 236-9747 (número gratuito) o por escrito a: CDPH, Health Facilities Inspection Division, Los Angeles District Office, 3400 Aerojet Avenue, Suite 323, El Monte, CA 91731
- Puede presentar una queja formal con The Joint Commission (TJC) llamando al (800) 994-6610, mandando un fax al (630) 792-5636 o un mensaje electrónico a patientsafetyreport@jointcommission.org. También puede escribir a: Office of Quality and Patient Safety – The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181
- Presente una queja formal sobre la conducta de un médico llamando a la Medical Board of California al (800) 633-2322 o al (916) 263-2382; enviando un fax al (916) 263-2435; o escribiendo a: Medical Board of California, Central Complaint Unit, 2005 Evergreen Street, Suite 1200, Sacramento, CA 95815

Responsabilidades del paciente

La atención médica es una responsabilidad compartida. Participar en la discusión, formular preguntas, buscar información y explorar alternativas mejora la comunicación y comprensión de la salud y tratamiento de la persona.

Como paciente de UCLA Health, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Respetar los derechos y las pertenencias de los demás pacientes y del personal de UCLA Health. Los demás pacientes esperan la misma privacidad, un ambiente tranquilo y tratamiento cortés que usted desea.
- Usted tiene la responsabilidad de seguir las reglas y reglamentos de la organización, limitar el número de sus visitantes, respetar los reglamentos sobre el fumar y usar el teléfono, la televisión y las luces con cortesía para no molestar a los demás.
- Reportar a su médico y otros profesionales de atención médica que le atiendan información exacta y completa hasta donde usted sabe de sus



quejas actuales, enfermedades y hospitalizaciones previas, medicamentos, cambios inesperados en su condición y otros asuntos relacionados con su salud. Debe entregar asimismo una copia de sus instrucciones por anticipado o POLST para que se incluyan en su expediente médico.

- Buscar información sobre su salud y qué se espera de usted. Su proveedor de atención médica quizá no sepa cuando usted esté confuso o inseguro, o simplemente desea más información. Si no entiende los términos médicos que usan, pida una explicación más sencilla.
- El plan más efectivo es aquel en que estén de acuerdo todos los participantes y que se implemente exactamente. Usted tiene la obligación de informar a su proveedor de atención médica si puede y desea o no seguir el plan de tratamiento que se le recomiende.
- Pida a su proveedor de atención médica información sobre su salud y atención médica. Esto incluye seguir las instrucciones de otros miembros de su equipo médico, como las enfermeras y los fisioterapeutas relacionados con este plan de atención. La organización hace todo lo posible para adaptar un plan específico a sus necesidades y limitaciones.
- Continuar con su atención después de que salga de UCLA Health, incluido saber cuándo y dónde obtener tratamiento adicional y qué necesita hacer en casa para ayudar en su atención.
- Aceptar las consecuencias de sus propias decisiones y acciones si opta por negarse a recibir el tratamiento o no cumple con el plan de atención, tratamiento y servicio que ofrece su proveedor de atención médica.
- No faltar a las citas y cooperar con su proveedor de atención médica. Si necesita cancelar una cita, debe hacerlo cuando menos 24 horas antes de la hora de su cita.
- Cumplir con sus obligaciones financieras pagando sus facturas sin demora. Los pagos morosos incrementan los cargos globales. Es su responsabilidad colaborar con su representante de cuentas para hacer arreglos para los pagos y dar la información necesaria para determinar cómo se pagará su factura del hospital.
- Respetar las reglas y reglamentos de UCLA Health que afectan la atención y conducta de los pacientes.

Derechos y responsabilidades del paciente

- Ser considerado de las instalaciones y equipo de UCLA Health, y utilizarlos de tal manera que no abuse de ellos.

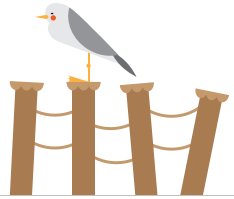
Si tiene alguna pregunta sobre estas responsabilidades del paciente, comuníquese con:

- Ronald Reagan UCLA Medical Center, Office of the Patient Experience (atención para pacientes hospitalizados/ambulatorios): (310) 267-9113
- UCLA Medical Center, Santa Monica, Office of the Patient Experience (atención para pacientes hospitalizados/ambulatorios): (424) 259-9120
- Stewart and Lynda Resnick Neuropsychiatric Hospital en UCLA, Relaciones con los Pacientes: (310) 267-9092

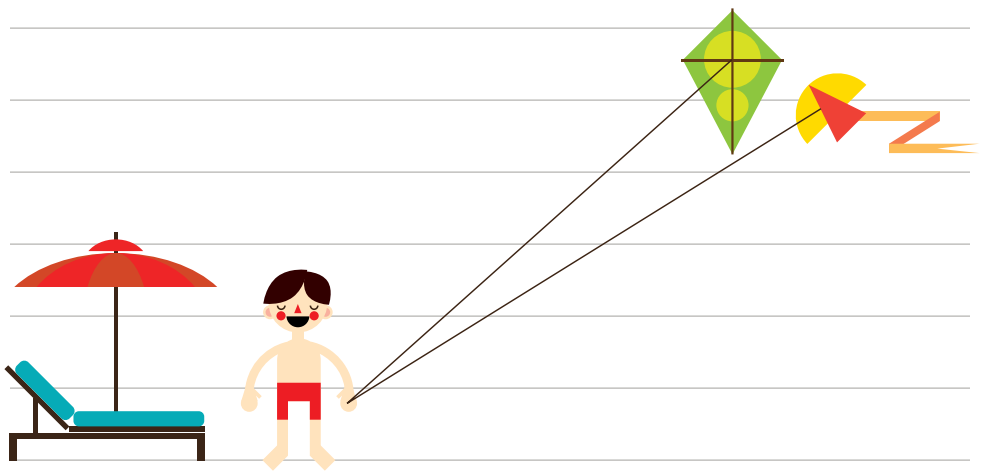
Estos Derechos del Paciente combinan el Título 22 y otras leyes de California, los requisitos de The Joint Commission y de las Condiciones de Participación de Medicare.



Notas



A series of horizontal lines for writing notes, starting from the top of the page and extending down to the illustration area.



UCLA Mattel Children's Hospital
757 Westwood Plaza, Los Angeles, CA 90095

Operadora principal – Información sobre el hospital (310) 825-9111
Operadora – Información sobre pacientes (310) 825-8611
Departamento de Emergencias (310) 825-2111

uclahealth.org/mattel

