



# Su hospitalización en Le Bonheur

**Le Bonheur**  
Methodist Healthcare  
Family Children's Hospital



# Índice

## Bienvenido

Bienvenido al **Hospital de niños Le Bonheur**. La **Guía para pacientes de Le Bonheur** tiene la información que usted necesitará durante la hospitalización de su hijo con nosotros. Es suya, para que la guarde y la use para consultarla.

Algunas veces, una visita hospitalaria puede ser agobiante y ofrecemos muchos servicios que esperamos hagan más acogedor el tiempo que pase aquí. En Le Bonheur, los padres y los familiares son considerados como parte fundamental del equipo de atención, y respetamos el hecho de que nadie conoce a su hijo mejor que usted. Seremos su aliado y trabajaremos con usted para obtener el mejor desenlace clínico posible para su hijo. Gracias por confiar en Le Bonheur.

## Su hospitalización con nosotros

Acerca de Le Bonheur	2
Su cooperación y papel como padre	2
Amigos y familiares en Le Bonheur	2
Mapa del recinto	3
Cómo encontrar el camino	4
Números de teléfono importantes	4
Política libre de humo	4
Higiene de las manos	4
Derechos y responsabilidades del paciente	5
Preguntas o inquietudes	6
Equipo de respuesta médica	6

## Alojamientos y comedores

La habitación de su hijo	7
Cena	8

## Su equipo de atención de salud

Equipo de enfermería	9
Equipo médico	9
Equipo de apoyo	10

## Regreso a casa

Historia Clínica	12
Su cuenta	13
Su viaje a casa	13
Farmacia para pacientes ambulatorios	13
Formas de ayudar	13
Comentarios	13

## Centro de recursos para la Familia

Cajero automático	14
Apoyo para el amamantamiento	14
Cajero	14
Capilla	14
Artes creativas	14
Centro de Recursos para la Familia	14
FedExFamilyHouse	15
Tienda de regalos	15
Servicios de interpretación	15
Servicio de Lavandería	15
Objetos perdidos	15
Correo	15
Cine	16
Programa de mentores para padres	16
Farmacia	16
Salas de juegos	16
Atención de relevo	16
Escuela	17
Sala para adolescentes	17
Expendedoras	17
Mostrador de admisión	17
WiFi	17

Hay **internet inalámbrico** disponible en todo el recinto de Le Bonheur.

Nombre de la red: **GuestNet**

Nombre de usuario: **1visitor**

Contraseña: **welcome**







**Le Bonheur**  
Methodist Healthcare Family  
Children's Hospital

**Su hospitalización con nosotros**







# Su hospitalización con nosotros

## Acerca de Le Bonheur

El nuevo Le Bonheur, que se abrió en diciembre de 2010, es un establecimiento de \$340 millones y de 610 mil pies cuadrados, diseñado específicamente para atender a niños. Todo, desde el diseño interior hasta la tecnología moderna, está centrado en una cosa: proporcionar atención excepcional para los niños. Nuestro hospital de 12 pisos cuenta con 255 camas y nuestro recinto abarca más de 1 millón de pies cuadrados.

## Asociación como padre

En Le Bonheur, consideramos a los padres como parte del equipo de atención. Confiamos en su apoyo para cuidar a su hijo. Hay muchas formas en las que puede participar en la atención de su hijo.

Puede alimentar y bañar a su hijo, hacerlo dormir en la noche, cambiarle pañales y permanecer a su lado. Adicionalmente, puede buscar el diagnóstico de su hijo con la ayuda de un educador, a través del Centro de recursos familiares de Le Bonheur Club (Le Bonheur Club Family Resource Center, por su nombre en inglés) en el nivel del vestíbulo o si llama al **anexo 77151**.

Una forma valiosa en que el equipo clínico puede trabajar con usted y su familia es por medio de los informes de cambio de turno, que ocurren en todos los cambios de turno. La enfermera que termina su turno se asegura de que la que la reemplaza tenga toda la información importante actualizada sobre la atención de su hijo. Parte de la información que se analiza incluye los niveles de dolor, la planificación de la atención, las necesidades nutricionales, la movilidad, el estado de la intravenosa y los medicamentos. Usted puede participar en los informes de cambio de turno, según lo permita su nivel de comodidad. Avísele a su equipo de atención si desea que lo incluyan.

Si su hijo se somete a cirugía, también tiene la opción de estar con él cuando le administren anestesia. Acompañar a su hijo a la sala de operaciones es una opción que puede elegir como padre o cuidador. No es un requisito y cada familia debe tomar la decisión basada en sus circunstancias particulares. Si desea permanecer con su hijo durante este proceso, avísele a su equipo de atención.

## Amigos y familiares en Le Bonheur

Como parte fundamental del equipo de atención, se incentiva a los padres a que estén con sus hijos durante el mayor tiempo posible. Cuando ingresen a su hijo, usted recibirá dos pulseras de identificación para padres. Úselas durante toda la hospitalización de su hijo.

Otros amigos y familiares son bienvenidos en cualquier momento. Todos deben registrarse con un funcionario de seguridad para recibir una credencial de identificación. Los niños menores de 12 años deben registrarse en la estación de enfermeras para que se les realice una evaluación de salud antes de entrar a la habitación del paciente.

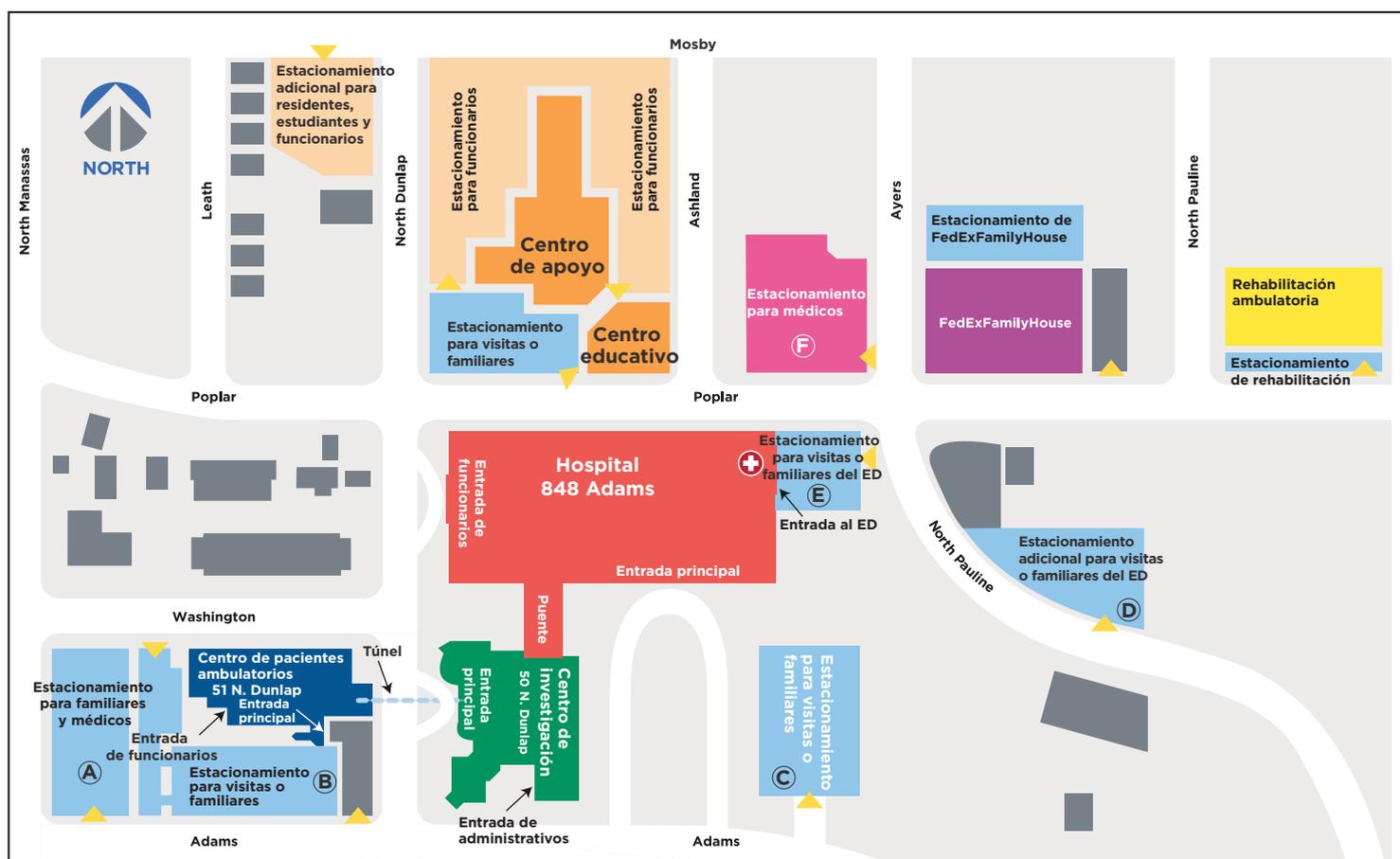




# Su hospitalización con nosotros

## Mapa del recinto

El estacionamiento de la familia y los invitados está resaltado con azul claro. Si se estaciona en el estacionamiento que está detrás del Centro para pacientes ambulatorios (Outpatient Center, por su nombre en inglés), lleve su boleto al mostrador de admisión para obtener una ficha de estacionamiento gratuito.



Los mostradores de admisión están ubicados en el hospital principal y el Centro de investigación; los mapas, directorios y la información adicional están disponibles ahí.

### Mostrador de admisión principal del hospital

Ubicado en el nivel del vestíbulo del hospital.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 6:30 p.m.; sábado, de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. y domingo, de 11:00 a.m. a 3:00 p.m.

### Mostrador de admisión del Centro de investigación

Ubicado en el primer piso, cerca del túnel de entrada.

El horario de atención es de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 05:30 p.m.

Para obtener más información llame al (901) 287-KIDS (5437).





# Su hospitalización con nosotros

## Cómo encontrar el camino

Centro de recursos familiares (Family Resource Center, por su nombre en inglés). No dude en solicitarle a cualquier miembro de su equipo de atención que lo ayude a buscar un lugar en el hospital.

## Números telefónicos importantes

Si llama desde un teléfono del hospital a otro lugar dentro del mismo, marque los cinco últimos números. Por ejemplo, para comunicarse con el cajero, marque el 76790.

Cajero .....	287-6790
Comedores de turno .....	287-8646
Tienda de regalos .....	287-6155
Centro de recursos familiares de Le Bonheur Club .....	287-7151
Objetos perdidos .....	287-6017
Sala de correspondencia .....	287-6142
Historia Clínica .....	287-6076
Operadoras .....	287-5437
Farmacia para pacientes ambulatorios .....	287-6050
Defensores de los Pacientes .....	287-6350
Seguridad .....	287-6017
Servicios voluntarios .....	287-6190

## Política libre de humo

Le Bonheur se dedica a optimizar la salud de todos nuestros pacientes y sus familias, y a prestar servicios como líder comunitario y ejemplo a seguir para llevar estilos de vida saludables. Le Bonheur es un establecimiento y recinto libre de tabaco. Se les solicita a los empleados, médicos, pacientes y visitas que eviten consumir cualquier tipo de producto del tabaco dentro de nuestro recinto, lo que incluye todos los edificios y áreas exteriores.

## Higiene de las manos

Mientras está en el hospital, mantener las manos limpias es una de las cosas más importantes que hacemos para prevenir infecciones. Estas infecciones que se contraen en el hospital pueden enfermar más a un paciente, prolongar su recuperación y aumentar el tiempo que pasa en el hospital. Le Bonheur tiene desinfectantes de espuma para manos, ubicados en todo el edificio para que usted los use. Adicionalmente, recuerde lavarse las manos con agua y jabón con frecuencia, y solicite a cualquiera que entre a la habitación de su hijo que lo haga.





# Su hospitalización con nosotros

## Derechos y responsabilidades del paciente

En el centro de atención de salud Le Bonheur de Methodist (Methodist Le Bonheur Healthcare, por su nombre en inglés), tenemos el compromiso con nuestros jóvenes pacientes y sus familias. Usted y su hijo tienen derecho a lo siguiente:

- atención de salud excepcional;
- seguridad y comodidad;
- que respeten su privacidad;
- que respalden sus sentimientos, creencias, formas de vivir, problemas e inquietudes;
- información que pueda comprender;
- que sus registros sean privados, a menos que nos diga que los divulguemos;
- tomar decisiones sobre su atención;
- solicitar ayuda para decidir en cuanto a problemas étnicos;
- ver a otro médico si lo solicita;
- recibir un adecuado control del dolor;
- que lo instruyan cuando sea necesario;
- rechazar un tratamiento y que le digan lo que podría suceder si lo hace;
- conocer los nombres y la experiencia de nuestros médicos y personal;
- revisar su registro escrito con un médico;
- saber qué parte de su atención, en caso de que la haya, es para investigación o educación y rechazar esa parte si así lo decide;

### ***Usted y su hijo deben hacer lo siguiente:***

- proporcionar toda la información pasada de salud;
- preguntar si no comprende algo;
- decirnos si no está contento con nuestra atención;
- ayudar a planificar su atención y cumplir con su parte del plan;
- avisarnos cuando observe cambios en el estado de salud de su hijo;
- respetar los derechos de otros pacientes, sus familias y el personal;
- cumplir con las normas del centro de atención de salud Le Bonheur de Methodist;
- preguntarle a su médico o enfermera qué debe esperar en relación con el dolor y el control de este;
- asistir a todas las citas o llamar para cambiarlas cuando lo necesite;
- pagar su cuenta a tiempo;
- asumir toda la responsabilidad si rechaza el tratamiento o si no sigue su plan de atención;
- hablar con su médico o enfermera, o solicitar un representante de pacientes si tiene necesidades adicionales.

Contamos con intérpretes orales y de lenguaje de señas, y otro tipo de dispositivos y servicios auxiliares sin costo para los pacientes, familiares o acompañantes con problemas auditivos o sordera. Para obtener asistencia, comuníquese con cualquier miembro del personal del hospital o llame al 901-516-7000 (voz) o al 901-516-2122 (TTY).





# Su hospitalización con nosotros

## Protección de su privacidad

En Le Bonheur, estamos comprometidos con la protección de la privacidad de su hijo y no compartiremos información con respecto a la salud de él sin su permiso. Para garantizar la privacidad, nuestro personal no comparte ninguna información con las familias en sus sitios de redes sociales personales (Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.) y recomendamos no comunicarse con ninguno de sus proveedores de atención de salud por medio de redes sociales, ya que hacerlo representa un riesgo para la información de salud privada de su hijo.

Aunque puede que desee mantener a su familia y amigos informados sobre el estado de su hijo mientras está en el hospital, le sugerimos que tenga precaución con el uso de los sitios de redes sociales para compartir actualizaciones de salud, fotos de su hijo en el hospital o “registros” desde su teléfono o computadora. Recuerde que, dado que son foros públicos, la actividad en estos sitios puede exponer accidentalmente la información de salud privada de su hijo al público.

## Preguntas o inquietudes

Esperamos que la hospitalización de su hijo con nosotros supere sus expectativas. Sin embargo, si tiene preguntas o inquietudes, hable primero con la enfermera de su hijo. Si hay un problema no resuelto, puede solicitar hablar con la enfermera jefe de su piso o unidad o con el defensor de pacientes de Le Bonheur. Nuestro defensor de pacientes cumple la función de ser un enlace entre el personal del hospital y los pacientes y sus familias, y puede ayudar para resolver los problemas. Se puede comunicar con el defensor de pacientes al **901-287-6350**.

## Equipo de respuesta médica

Este equipo está compuesto por profesionales médicos. Como familiar, puede llamar a este equipo si su hijo no está en un área de cuidados intensivos y siente que hay un cambio grave en la afección de su hijo. Si está preocupado, presénteles sus inquietudes al equipo de atención de su hijo y si todavía siente que no se ha hecho todo por él, tiene la opción de llamar al Equipo de respuesta médica. Este equipo irá a la habitación de su hijo para atender sus necesidades.

Para llamar al equipo de respuesta médica, marque la **extensión 7-4462** desde el teléfono de su habitación.

- Dígales que su hijo necesita ver al equipo de respuesta médica.
- Asegúrese de decirles el nombre y el número de la habitación de su hijo.

## Consultas sobre ética

Si emerge una consulta sobre ética que tenga que ver con el tratamiento de su hijo, tenemos a su disposición un servicio de consultas sobre ética de parte de nuestro comité de ética. Comuníquese con el capellán al **901-418-4022** y un miembro del equipo de ética se comunicará con usted.











# Alojamientos y comedores

## La habitación de su hijo

Todas las habitaciones de pacientes en Le Bonheur son privadas. Todos los días se proporcionan nuevas sábanas y frazadas para la cama. Cada habitación tiene espacio para que dos familiares pasen la noche. El número de la habitación de su hijo está ubicado en el letrero que está afuera de su puerta, como se muestra en este ejemplo.



### **Comunicarse con la enfermera**

Si necesita comunicarse con su enfermera, use el dispositivo de control de la cama para hacerlo. Esto lo dirigirá a un coordinador de unidad, quien enviará su solicitud a la persona adecuada.

### **Controles de la cama**

Si su hijo desea que le ajusten la cama, los controles están ubicados en la baranda lateral de la cama.

### **Pizarras de la habitación**

En la habitación de su hijo se encuentran dos pizarras. La primera tiene el número de su habitación, el nombre de su enfermera y el plan de atención de su hijo para el día. La segunda pizarra es para su uso personal. Tiene imanes para colgar tarjetas de saludos u obras de arte.

### **Teléfono y celulares**

Cada habitación de pacientes tiene un teléfono gratuito para su uso local. Su número de teléfono se encuentra impreso en su teléfono. Para llamadas externas, marque “9” y luego el número. Para llamadas de larga distancia, marque “0” y la operadora lo transferirá a su compañía de larga distancia. Las llamadas de larga distancia pueden no cobrarse a su habitación.

Cuando use su celular, tenga en cuenta el lugar del hospital donde se encuentra, de modo que moleste a otros pacientes y familiares. Hay un dispositivo telefónico para personas con dificultades auditivas (TTD, por sus siglas en inglés) disponible para los pacientes y los padres con problemas auditivos. Pregúntele a un miembro de su equipo de atención de salud por este dispositivo. Para obtener más información, llame a la operadora al **anexo 75437**.

### **Televisión**

El televisor de su habitación consta de un sistema de entretenimiento con televisión por cable, películas, juegos y recursos del hospital a su alcance. También puede solicitar servicios de limpieza, mantenimiento y personal con el televisor. Encienda la pantalla y siga las instrucciones para elegir. El canal 8 muestra eventos y la programación del hospital.

### **Servicios de Limpieza**

El Departamento de servicios ambientales de Le Bonheur (Le Bonheur’s Environmental Services department) limpiará todos los días la habitación de su hijo. Llame a la **extensión 76286** para obtener el servicio. El personal de enfermería cambiará las sábanas de su hijo si es necesario.

### **Mantenimiento**

Si hay algo en la habitación de su hijo que necesite reparación (por ejemplo, el televisor, el teléfono, etc.), llame al Departamento de ingeniería de Le Bonheur (Le Bonheur’s Engineering department) al **anexo 76146** o haga una solicitud en el sistema de entretenimiento del televisor para obtener asistencia.

### **Baño**

Hay baños ubicados en todas las habitaciones de los pacientes, con la excepción de las áreas de cuidados intensivos. Para su comodidad, el baño de su hijo tiene un inodoro, una bañera y una ducha. Si su hijo necesita toallas, jabón, loción u otros artículos de tocador adicionales, avísenos.

[www.lebonheur.org](http://www.lebonheur.org)





# Alojamientos y comedores

## Cena

### **Servicio de cenas**

Como el servicio a la habitación de un hotel, los pacientes de Le Bonheur pueden comer lo que quieran y cuando quieran, de acuerdo con la dieta que haya ordenado el médico de su hijo. Para hacer un pedido al servicio de cenas, marque **78646 (7TOGO)**. Una operadora tomará su pedido y le llevarán su cena en 45 minutos. No se cobra por las comidas de los pacientes. El Servicio de cenas está disponible de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Para solicitar un menú, pregúntele a su enfermera.

### **Cafetería**

Ubicada en el nivel del vestíbulo, cerca del vestíbulo principal, la cafetería está abierta de lunes a viernes, de 6:30 a 10:00 a.m., de 11:00 a.m. a 2:00 p.m. y de 4:00 p.m. a 2:30 a.m. Está abierta sábados y domingos de 6:30 a.m. a 10:00 p.m. Dentro de lo que ofrece hay pizzas, pastas, barra de ensaladas, sopas, sándwiches finos y línea caliente de comidas y parrilla.

### **Fiambrería y barra de café**

Ubicado al frente de la cafetería en el hospital principal, la fiambrería y la barra de café también tienen artículos para comprar al paso, bebidas y refrigerios. Hay otra fiambrería y barra de café ubicada en el primer piso del Centro de investigación. Ambas atienden de lunes a viernes, de 10:00 a.m. a 7:00 p.m.

### **Expendedoras**

Las máquinas de refrigerios y bebidas están ubicadas en el nivel del vestíbulo del hospital, al frente de la cafetería, así como en el primer piso de la sala de espera del Departamento de Urgencias. Las máquinas expendedoras también están ubicadas en el primer piso del Centro para pacientes ambulatorios, cerca de la farmacia. Si necesita cambio, diríjase a la ventanilla del cajero en el nivel del vestíbulo del hospital.









# Su equipo de atención de salud

## Equipo de enfermería

Una **enfermera practicante** tiene educación y capacitación en enfermería avanzadas, superior a una enfermera común. Colaboran con el médico de su hijo para evaluar, diagnosticar y tratar a los niños en ciertas áreas del hospital.

Una **enfermera** se asegurará de que su hijo reciba la atención que necesita.

Dado que su hijo recibe atención las 24 horas del día, trabajarán distintas enfermeras con él durante la hospitalización. En cada turno, hay una enfermera principal, quien puede responder cualquier pregunta sobre la atención de su hijo.

Un **auxiliar de atención al paciente** se preocupa de las necesidades de la vida diaria y de la seguridad del paciente. Ayuda a la enfermera a realizar distintos deberes de atención al paciente, como cambiar la ropa de cama y pesar a los pacientes.

Una **coordinadora de atención de pacientes** es una enfermera que supervisa la atención diaria en la unidad.

Cada piso de pacientes tiene un **director clínico**, quien es responsable de todas las funciones del piso, lo que incluye entregar atención a cada niño, además del entorno que haya en dicho piso.

## Equipo médico

El **médico tratante** es el médico habitual de su hijo o un médico que forma parte del personal de Le Bonheur centrado en la atención médica de su hijo mientras está en el hospital. Dirige al equipo de atención de salud de su hijo diariamente.

Un **médico residente** es un médico que recibe capacitación adicional en pediatría. Los médicos residentes permanecen en el hospital las 24 horas del día. Un interno es un residente que se graduó de la escuela de medicina y está en el primer año de capacitación.

Un **especialista en pediatría** es un médico que trabaja en ciertas áreas de la atención de salud de niños, como cardiología o endocrinología. Un **médico residente becario** es un médico que tiene capacitación completa en pediatría y recibe capacitación adicional en una especialidad, como cardiología o endocrinología.

Un **anestesiólogo** es un médico capacitado que ayuda a su hijo a dormir de manera segura durante la cirugía.

Un **hospitalista**, un pediatra que se especializa en atender a niños en el entorno hospitalario, trabajará con el pediatra de su hijo y otros proveedores para entregar atención hospitalaria integral y coordinada.





# Su equipo de atención de salud

## Equipo de apoyo

Se puede comunicar con **los trabajadores sociales** las 24 horas del día para que lo apoyen a usted y su familia durante la enfermedad de su hijo. También pueden ayudarlo con los planes de servicios de atención domiciliaria después de dejar Le Bonheur, y para encontrar recursos comunitarios. Solicítele a su médico o enfermera que se comunique con ellos para cualquier necesidad que tenga.

Los **administradores de casos** ayudan a coordinar la atención de su hijo durante toda su hospitalización. Trabajan estrechamente con las enfermeras y los trabajadores sociales para garantizar que su hijo reciba el nivel de atención que necesita.

**Rehabilitación** es un área especial en Le Bonheur que utiliza ejercicios, actividades y equipo para ayudar a su hijo a mejorarse. El personal de rehabilitación trabaja con todo tipo de pacientes e incluye **fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, patólogos del habla y del lenguaje y audiólogos**.

Los **farmacéuticos** están disponibles las 24 horas del día y ayudan a garantizar el uso seguro y eficaz de los medicamentos en niños, además de fomentar la salud, el bienestar y la prevención de enfermedades. Nuestros farmacéuticos pediatras especialmente capacitados trabajan con los médicos y otros profesionales de la salud para determinar el mejor tratamiento con medicamentos y plan de control para su hijo. Las áreas de cuidados intensivos tienen sus propias farmacias satélites con farmacéuticos que se especializan en la atención de los pacientes en estas áreas.

Los **nutricionistas clínicos** evalúan a su hijo para detectar cualquier necesidad especial de alimentación o nutrición. Trabajan con usted para asegurarse de que su hijo reciba el cuidado nutricional adecuado en Le Bonheur. Si se necesita una dieta especial cuando su hijo llegue a casa, le darán las instrucciones que deberá seguir y lo derivarán a otros recursos externos.

Un **especialista capacitado en lactancia** también forma parte del equipo que ayuda a las madres que amamantan y al bebé. Este especialista ofrece apoyo y suministros o equipo especiales en caso de ser necesario. Pídale ayuda a su enfermera.

Los **terapeutas respiratorios** trabajan en todo el hospital y proporcionan tratamientos de respiración u otros servicios de esta índole a los pacientes.

Los **flebotomistas** han recibido amplia capacitación en cuanto a cómo tomar muestras de sangre en pacientes pediátricos. Según el examen que el médico de su hijo ordene y la cantidad y el tipo de muestra que se necesite, el flebotomista escogerá el mejor método para tomar la muestra que puede ser la venopunción, un pinchazo en el dedo, o en algunos casos, un pinchazo en el talón.

Los miembros de nuestro **personal de apoyo técnico** están especialmente capacitados en las áreas de radiología, en electroencefalogramas, electrocardiogramas y ecocardiogramas; también realizan exámenes que le proporcionarán información al médico de su hijo que se relacione con su diagnóstico.





## Su equipo de atención de salud

### Equipo de apoyo *(continuación)*

Los **capellanes** proporcionan servicios espirituales y de orientación para los padres, hijos, familiares y amigos y están disponibles las 24 horas del día para ofrecer apoyo, oración y consuelo. Si quiere solicitar los servicios de un capellán, comuníquese con la **extensión 75277**.

Los **voluntarios** están disponibles para proporcionar cuidado de relevo. El cuidado de relevo es un servicio gratuito que se le proporciona a su hijo si usted necesita salir del hospital. Un voluntario capacitado del hospital acompañará a su hijo durante dos a tres horas e interactuará y jugará con él cuando sea posible.

Nuestro Departamento de **Vida Infantil** certificado (Child Life Department, por su nombre en inglés) usa juegos, arte y música para ayudar a los niños a superar sus temores y lidiar con sus dudas y emociones. Los especialistas en vida infantil están capacitados para consolar a las familias durante la hospitalización y están asignados a cada unidad en el hospital. Este departamento también ayuda a preparar a los hermanos para las consultas con su hermano o hermana hospitalizada para responder cualquier pregunta que puedan tener.

Los **mentores para padres** son padres capacitados, veteranos de Le Bonheur que son administradores eficaces de la atención de salud de sus propios hijos. Brindan apoyo de pares, dan sugerencias para hacer frente al entorno hospitalario, son un modelo eficaz sobre la colaboración con el equipo de atención de salud y ofrecen sugerencias para sobrellevar la situación y la función de padre en el cuidado de su hijo. Están disponibles para conversar con los familiares sobre temas como la coordinación de la vida familiar durante la hospitalización, el trabajo eficaz con su equipo de atención de salud, el duelo (si es necesario), el regreso a casa de su hijo y la normalización de la vida después del alta. Para saber si hay un mentor para padres disponible, consulte con su enfermera.

El personal de **Servicios Ambientales** limpiará la habitación todos los días. El **Departamento de Ingeniería** mantiene cualquier cosa que pudiera no funcionar adecuadamente en la habitación de su hijo, como el televisor o el teléfono.











## Regreso a casa

Mientras su hijo se recupera, trabajaremos con usted y su familia para preparar un regreso seguro a casa. La enfermera de su hijo conversará con usted sobre cualquier necesidad de atención domiciliaria, cualquier medicamento que deba tomar en casa, cómo usar algún equipo en el hogar y sobre las consultas de control con el médico. La enfermera también le dirá a quién llamar si usted tiene alguna pregunta o algún problema en el hogar.

Después de que el médico diga que su hijo puede volver a casa, se redactarán las órdenes del alta y un auxiliar de atención al paciente lo ayudará a prepararse para irse. A veces el proceso de alta puede tardar varias horas. Traiga ropa suelta y cómoda para que su hijo use al regresar a casa. Haga todos los arreglos, como de transporte, de horarios en el trabajo y de necesidades de cuidado infantil antes del día del alta.

Si el médico receta un medicamento para que su hijo tome en el hogar, usted tiene la opción de surtirlo en la farmacia del primer piso del Centro ambulatorio (Outpatient Center, por su nombre en inglés) antes de que se vaya de Le Bonheur.

### Historia clínica

Una historia clínica es un informe único y detallado de la atención que le brinda el proveedor de servicios de salud a su hijo. Tanto el hospital como el médico tendrán la historia clínica relacionada con la atención de su hijo. De vez en cuando, usted puede tener preguntas sobre la historia clínica de su hijo. La divulgación de la historia clínica, o de cualquier dato que ella contenga, debe ser aprobada por uno de los padres o el tutor. Para obtener más información, llame al **901-287-6076**.

La historia clínica se puede solicitar a través del envío de la siguiente información por escrito a nuestra oficina de Administración de Información de Salud.

- Nombre del paciente
- Fecha de nacimiento del paciente
- Nombre del solicitante
- Número de teléfono del solicitante

Envíe por correo esta información a la siguiente dirección:

**Le Bonheur Children's Hospital**  
**Attn: Health Information Management**

50 North Dunlap Street  
Memphis, TN 38103





## Regreso a casa

### Su cuenta

Le Bonheur presentará las reclamaciones del seguro por usted. Usted puede realizar sus pagos tales como deducibles y aquellos pagos de cobertura médica que le corresponden a usted y no al seguro (out-of-pocket) en el Cajero (Cashier) o en los mostradores de admisión (Admission Desks) de la entrada principal del hospital (Main Lobby) o del Departamento de emergencias. Si usted no se encuentra en posición de pagar el monto completo aceptamos pagos parciales. El Departamento de Servicios Financieros para Pacientes (Patient Financial Services Department, por su nombre en inglés) está para ayudarlo a comprender las cuentas del hospital. Comuníquese con nosotros en caso de que tenga alguna pregunta o para coordinar el pago de su cuenta. Aceptamos efectivo, cheques, tarjetas de crédito MasterCard, Visa y Discover. Podemos aceptar su pago con tarjeta de crédito por teléfono. Si tiene alguna pregunta, llame al **(901) 516-1000**; el horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. Para pagar su cuenta en línea, **visite [www.lebonheur.org/login](http://www.lebonheur.org/login)**.

Si desea enviar por correo su pago, hágalo a la siguiente dirección:

Methodist Le Bonheur Healthcare  
Attn: Patient Financial Services  
6077 Primacy Pkwy, Suite 400  
Memphis, TN 38119

### Su viaje a casa

La seguridad de su hijo es muy importante para nosotros. Para garantizar un viaje seguro desde y hacia al Hospital de niños Le Bonheur, asegúrese de que su hijo vaya de manera segura en un asiento de seguridad para automóviles o en un asiento elevador. Para aprender más sobre la seguridad de los pasajeros infantiles, visite [lebonheur.org/safekids](http://lebonheur.org/safekids). Para hacer una cita para que revisen o instalen su asiento de seguridad para automóviles antes de irse de Le Bonheur o después de haber regresado a casa, llame a Safe Kids Mid-South, dirigido por Le Bonheur, al **(901) 287-6730**.

### Farmacia

Hay una farmacia disponible en Le Bonheur para llevar medicamentos de venta con y sin receta médica. Se acepta la mayoría de los seguros. Para su comodidad, puede llevar medicamentos listos para ser recogidos al momento del alta. Puede comunicarse con la farmacia ambulatoria (Outpatient Pharmacy, por su nombre en inglés) en la extensión 76050. Está en el Centro ambulatorio y atiende de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:30 p.m.

### Formas de ayudar

Si usted desea retribuir al hospital que ayudó a su hijo como voluntario, donante o defensor, visite **[www.lebonheur.org](http://www.lebonheur.org)** y haga clic en **Maneras de ayudar (Ways to Help)**, por su nombre en inglés).

### Comentarios

En Le Bonheur es muy importante que brindemos la mejor atención centrada en el paciente y la familia. En un par de semanas, es posible que reciba un cuestionario de NRC Picker con preguntas específicas sobre su experiencia con nuestra atención. Sabemos que su tiempo es valioso, pero le pedimos que conteste de manera honesta las preguntas y devuelva el cuestionario respondido. Queremos saber de usted para mejorar la calidad de nuestra atención. Háganos saber su opinión sobre nuestros servicios.









# Servicios en Le Bonheur

## Cajero automático

Le Bonheur tiene un cajero automático de First Tennessee para su comodidad ubicado en el nivel del vestíbulo frente a la cafetería. Hay un cajero automático (ATM) del banco Regions en la planta baja al lado de la oficina del Cajero (Cashier).

## Apoyo para el amamantamiento

Un especialista capacitado en lactancia ayuda a la madre que amamanta y al bebé por medio de ofrecer apoyo y suministros y equipo especiales en caso de ser necesario. Las salas de lactancia se ubican en el 4º piso cerca de las unidades A y C, y en los pisos 5, 9 y 11. Además, hay comedores especiales disponibles para las madres que amamantan. Para trabajar con un especialista en lactancia, consulte con su enfermera o llame a la **extensión 76140**.

## Cajero

Hay una oficina de caja disponible para cobrar cheques y pagar las cuentas del hospital durante su hospitalización. Está ubicada en el nivel del vestíbulo, cerca de la habitación del Cine Mágico (Room of Magic, por su nombre en inglés). La ventanilla del Cajero (Cashier) abre de lunes a viernes de 10:00 am hasta el mediodía. Podemos cambiar cheques para los pacientes e individuos responsables hasta un máximo de \$20 diarios. Si la ventanilla está cerrada los pagos se pueden realizar en los mostradores de admisión (Admissions Desk) que se encuentran en la entrada principal (Main Lobby) o en el Departamento de emergencias. Para llamar al cajero durante horarios de oficina, marque la **extensión 76790**.

## Capilla

En el nivel del vestíbulo hay una capilla que usted puede usar. Cerca de la capilla hay habitaciones tranquilas para rezar o reflexionar en privado y un Muro de los deseos. Los pacientes, las familias y las visitas pueden escribir sus peticiones o reflexiones de oración y dejarlas en el Muro de los deseos para nuestros capellanes.

## Artes creativas

Le Bonheur tiene una sala de artes creativas para que usen los pacientes y sus hermanos. Se encuentra en el piso 9.

Para conocer el horario y más información, consulte al especialista en vida infantil de su piso.

## Centro de Recursos para la Familia

Las familias se pueden sentir un poco más como en casa en el hospital, gracias al Centro de recursos familiares de Le Bonheur Club (Le Bonheur Club Family Resource Center, por su nombre en inglés). El centro tiene una sala de estar y una cocina pequeña donde los familiares pueden descansar o compartir comidas juntos; un área de informática les brinda espacio a los familiares para que trabajen. En el centro hay una biblioteca educativa y un educador, quien también puede investigar fuentes médicas creíbles por usted mientras esté aquí y después de su hospitalización. El Centro de Recursos para la Familia se ubica en el nivel del vestíbulo. Para comunicarse con el centro, llame a la **extensión 77151**.





## Servicios en Le Bonheur

### FedExFamilyHouse

FedExFamilyHouse ofrece alojamiento para las familias de pacientes que vienen de otras ciudades a recibir atención en Le Bonheur. La casa incluye 24 suites, cuatro cocinas, comedores, espacio recreativo en interiores y exteriores, una oficina para los familiares y otros servicios. Se ubica al frente del hospital en la intersección de Poplar Avenue y S. Pauline. Consulte con su trabajador social para obtener más información.

### Tienda de regalos

La tienda de regalos de Le Bonheur, Branches, está ubicada en el nivel del vestíbulo del hospital, en el vestíbulo principal. Está abierta de lunes a miércoles, de 9:00 a.m. a 5:30 p.m.; jueves, de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.; viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.; sábado de 10:00 a.m. a 4:00 p.m. y domingo de 1:00 a 5:00 p.m. la tienda de regalos tiene juguetes, tarjetas, flores, refrigerios, necesidades para pasar la noche en el hospital y mucho más. Para comprar artículos especiales con el logo Le Bonheur, como camisetas, paraguas, tasas y bolsas, visite la tienda en línea en [www.lebonheur.org/giftstore](http://www.lebonheur.org/giftstore).

### Servicios de interpretación

A fin de garantizar una comunicación eficaz con los pacientes y sus familiares que sean sordos o tengan problemas auditivos, brindamos servicios y dispositivos auxiliares adecuados sin costo. Entre estos servicios se encuentran: intérpretes de lenguajes de señas e intérpretes orales, teléfonos, materiales escritos, dispositivos de ayuda auditiva, teléfonos compatibles con audífonos y televisores con leyendas o subtítulos de la mayoría de los programas del hospital. También hay disponibles intérpretes de español si lo solicita. Consulte con una enfermera o trabajador social para obtener cualquiera de estos servicios.

### Servicio de Lavandería

Hay áreas de servicios de lavandería para la familia en todos los pisos de los pacientes hospitalizados, excepto en las áreas de cuidados intensivos. Los suministros de lavandería se pueden encontrar en la estación de enfermería. Las áreas de lavandería se indican en los folletos con mapas del hospital, que se encuentran en el mostrador de admisión en el vestíbulo principal o en cualquier estación de seguridad.

### Objetos perdidos

Si ha perdido o encontrado algo, comuníquese con el Departamento de Seguridad de Le Bonheur a la **extensión 76017**.

### Correo

Cualquier correo que llegue para su hijo se entregará todas las tardes, de lunes a viernes. Los familiares y los amigos pueden enviar correspondencia a esta dirección: Nombre del niño, número de habitación, Le Bonheur Children's Hospital, 50 North Dunlap, Memphis, TN 38103. El correo recibido después de que su hijo regrese a casa será enviado a su dirección particular.





# Servicios en Le Bonheur

## Cine

Los pacientes y sus familiares pueden disfrutar de una salida al cine si visitan la sala del Cine Mágico (Room of Magic, por su nombre en inglés). Ubicado en el nivel del vestíbulo del hospital, el teatro tiene una pantalla motorizada de 13 pies con parlantes incorporados en las paredes. El cine está diseñado para adaptarse al equipo intravenoso, sillas de ruedas y otras necesidades especiales de nuestros pacientes. Para conocer el horario y la programación del cine, consulte al especialista en vida infantil de su piso.

## Programa de mentores para padres

Los mentores para padres son padres capacitados, veteranos de pacientes de Le Bonheur que son administradores eficaces de la atención de salud de sus propios hijos. Brindan apoyo de pares, dan sugerencias para hacer frente al entorno hospitalario, son un modelo eficaz sobre la colaboración con el equipo de atención de salud y ofrecen sugerencias para sobrellevar la situación y la función de padre en el cuidado de su hijo. Están disponibles para conversar con los familiares sobre temas como la coordinación de la vida familiar durante la hospitalización, el trabajo eficaz con su equipo de atención de salud, el duelo (si es necesario), el regreso a casa de su hijo y la normalización de la vida después del alta. Para saber si hay un mentor para padres disponible, consulte con su enfermera.

## Farmacia

Hay una farmacia para pacientes ambulatorios disponible para adquirir medicamentos de venta con y sin receta médica. Se acepta la mayoría de los seguros. La farmacia está en el Centro ambulatorio y atiende de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 5:30 p.m.

## Salas de juegos

Las salas de juegos se encuentran en la mayoría de los pisos de pacientes hospitalizados y están diseñadas para ayudar a los pacientes a escapar del estrés de la hospitalización. Las salas de juego están abiertas para los familiares y los pacientes de todas las edades y cuentan con video juegos, juegos de mesa, rompecabezas, suministros de arte y mucho más. No se permite realizar procedimientos médicos en este lugar seguro de juegos. Para conocer el horario de las salas de juegos, consulte al especialista en vida infantil de su piso. Además de las salas de juegos, Le Bonheur también cuenta con una sala dedicada a los hermanos de los pacientes. Para obtener más información, consulte con el especialista en vida infantil.

## Cuidado de relevo

El cuidado de relevo es un servicio gratuito que se le proporciona a su hijo si usted necesita salir del hospital. Un voluntario capacitado del hospital acompañará a su hijo durante dos a tres horas y lo ayudará con cualquier necesidad que pudiera tener. Use el sistema de entretenimiento de su televisor para solicitar cuidado de relevo o llame a la **extensión 75225**.





# Servicios en Le Bonheur

## Escuela

Le Bonheur cuenta con un programa escolar acreditado que proporciona servicios escolares todo el año a los pacientes, desde el jardín infantil hasta la secundaria. Estos servicios ayudan a que su hijo se mantenga al día con sus compañeros de clase y se ofrecen sin costo para las familias. Asegúrese de traer la información de contacto de la escuela de su hijo para que nuestro maestro pueda comunicarse con el maestro de su hijo, para conversar sobre sus necesidades escolares. Para comunicarse con uno de los maestros de Le Bonheur, llame a la **extensión 76762**.

## Sala para adolescentes

Ubicada en el piso 11 cerca de la Sala para la familia (Family Room, por su nombre en inglés), la Sala para adolescentes (Teen Room, por su nombre en inglés) es un lugar especial solo para que se reúnan los pacientes adolescentes y sus hermanos. La sala cuenta con juegos adecuados para su edad, actividades y otros materiales. Para conocer el horario de la sala, consulte al especialista en vida infantil de su piso.

## Expendedoras

Las máquinas con refrigerios y bebidas se encuentran en el nivel del vestíbulo, frente a la cafetería, cerca del vestíbulo principal, y en la sala de espera del Departamento de Urgencias, en el primer piso. Si necesita cambio, diríjase a la ventanilla de caja en el nivel del vestíbulo.

## Mostrador de admisión

Los mostradores de admisión se encuentran en el hospital principal, en el nivel del vestíbulo y en el Centro de investigación (Research Center, por su nombre en inglés) en el primer piso. Los representantes en el mostrador de admisión pueden responder preguntas y ubicar los recursos que usted pueda necesitar.

## WiFi

Contamos con acceso a Internet inalámbrico en todo el recinto. Puede acceder a ella si selecciona la red inalámbrica GuestNet e ingresa:

**Nombre de usuario: 1visitor**  
**Contraseña: welcome**





