



 **NewYork-Presbyterian Kids**  
Komansky Children's Hospital

**Números de teléfono importantes**

Departamento de Admisión

(212) 746-4250

Información general

(212) 746-5454

Expedientes médicos/Gestión de información de salud

(646) 697-4764

Información para pacientes

(212) 746-5000

Administración de Servicios al Paciente

(212) 746-4293

[www.nyp.org/komansky](http://www.nyp.org/komansky)

# Bienvenidos



Bienvenidos a NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital. Aquí, usted encontrará personal dedicado a brindarle siempre la atención y los servicios más compasivos y de la más alta calidad a cada uno de nuestros pacientes pediátricos en un entorno cálido y amigable.

Para ayudarlos a usted y a su familia mientras su hijo está en el Hospital, hemos desarrollado esta guía *Durante la Estadía de su Hijo*. Incluye información sobre servicios y entretenimientos que se encuentran disponibles para que su hijo y sus familiares se sientan lo más cómodos posible. También proporciona información importante sobre el equipo para el cuidado de la salud de su hijo, así como información que usted debe conocer para prepararse para el alta de su hijo para volver a casa. Queremos que usted sea un participante activo de la atención de la salud de su hijo, y comprobará que nuestro personal lo alentará a hacer preguntas y compartir cualquier preocupación que usted o un miembro de su familia pueda tener.

NewYork-Presbyterian es uno de los centros médicos académicos más integrales del mundo, con reconocidos especialistas en todas las áreas de la medicina. Estamos muy orgullosos de la atención excepcional que brindamos. Y sobre todo, nos enorgullece el compromiso de nuestro personal para brindar el mejor cuidado a su hijo y su familia.

En NewYork-Presbyterian, los pacientes están en primer lugar. Así que si tiene preguntas o si hay algo que podamos hacer para facilitar la estadía de su hijo, no dude en hablar con el médico de su hijo o con algún miembro de su equipo de atención.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'S. Corwin'.

Dr. Steven J. Corwin  
Presidente y Director General  
NewYork-Presbyterian



Queremos que usted sea un participante activo de la atención de la salud de su hijo, y comprobará que nuestro personal lo alentará a hacer preguntas y compartir cualquier preocupación que usted o un miembro de su familia pueda tener.

# Índice

## 4 Una filosofía centrada en la familia

- Atención centrada en la familia
- Consejo Asesor de la Familia

## 6 Para el cuidado de su hijo

- El equipo de cuidados de su hijo
- Teléfonos móviles para comunicación clínica
- Las comidas de su hijo
- Los medicamentos de su hijo
- Alergias
- Rondas de cuidados
- Horario de tranquilidad
- Tratamiento del dolor de su hijo
- Manejo de la sangre del paciente
- Anestesiología pediátrica
- Información importante sobre seguridad de los pacientes
- Prevención de caídas
- Prevención de infecciones
- Equipo de apoyo pediátrico
- Equipo de respuesta rápida
- Servicios de puericultura
- Programas escolares del hospital
- Grupos de apoyo
- Programa de terapia con perros
- Administración de Servicios a Pacientes
- Consultas éticas
- Servicios Pastorales

## 17 Números de teléfono útiles

- Unidades de enfermería
- Servicios y recursos

## 18 Derechos y responsabilidades de los pacientes y los padres

- Los derechos de su hijo como paciente de un hospital y sus derechos como padre
- Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad auditiva y visual

## 21 Información para visitantes

- Pautas para visitas
- Mesa de informaciones
- Tienda de regalos
- Instalaciones para huéspedes
- Lugares para comer

## Información para visitantes (continuación)

- Máquinas expendedoras
- Baños públicos
- Cajeros automáticos (ATM)

## 24 Para la conveniencia y comodidad de su familia

- Lista de control para la comodidad de su hijo
- Servicio telefónico
- Servicio de televisión
- Acceso a Internet
- Servicios de la unidad para padres y familiares

## 26 Para la seguridad de su hijo

- Distintivos de identificación del personal
- Otros pacientes pediátricos
- Acompañantes de pacientes
- Seguridad
- Globos/Flores
- Aparatos eléctricos
- Normas sobre el cigarrillo

## 27 Para su consideración

- Servicios Globales
- Centro de recursos para pacientes Myra Mahon

## 28 Preparación para volver a casa

- Información para el alta
- Su lista de verificación para el alta
- Llamada telefónica del alta
- Encuesta de satisfacción del paciente
- Cajero
- Facturación
- Seguros e información relacionada
- Expedientes médicos/Gestión de información de salud

## 32 Recursos en línea

- Aplicación móvil de NewYork-Presbyterian
- Expedientes personales de salud
- Agradezca a un empleado de NYP
- Para obtener más información

## 34 Encuentre el camino

- Indicaciones
- Estacionamiento

## 35 Notas



# Una filosofía centrada en la familia

La atención centrada en la familia promueve la salud y el bienestar de los niños y sus familias a través de una respetuosa colaboración entre la familia y los profesionales.

## Atención centrada en la familia

La atención centrada en la familia promueve la salud y el bienestar de los niños y sus familias a través de una respetuosa colaboración entre la familia y los profesionales. Este enfoque se basa en el trabajo en conjunto de las familias, los médicos, el personal y los administradores para brindar atención a los niños. La atención centrada en la familia honra las fortalezas, las culturas, las tradiciones y la experiencia que cada persona aporta a esta relación. La participación de la familia en el cuidado de la salud de su hijo puede ayudar a promover mejores resultados para la salud y una mayor satisfacción del paciente.

## Rondas centradas en la familia

Para fomentar aún más la atención centrada en la familia, en todas las unidades se llevan a cabo rondas con la participación de la familia. Durante estas rondas, se le invita a escuchar al equipo de atención médica mientras analiza el plan de atención de su hijo, a compartir cualquier observación reciente que le preocupe sobre su hijo y formular preguntas relacionadas con la atención de su hijo. Dado que el tiempo de las rondas es limitado, puede solicitar una reunión con los médicos más tarde en el día para analizar el plan de atención de su hijo con más detalle.

Se recomienda ampliamente que los padres y los cuidadores formen parte del plan de atención de su hijo. Aunque no participe en las rondas centradas en la familia, no dude en preguntar a la enfermera de su

hijo cuál será el plan de atención para ese día. Si algún día cualquiera desea participar en estas rondas, solo infórmele a la enfermera que atiende a su hijo todos los días.

## Calidad y Seguridad para el paciente

NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital tiene un sólido programa de seguridad y calidad, que enfatiza la colaboración entre el paciente, las familias, los médicos clínicos y el personal para prevenir daños y promover la calidad del cuidado. Nuestro compromiso con la excelencia en el cuidado pediátrico se ve facilitado en parte porque somos miembros de la organización nacional, Soluciones para la Seguridad de los Pacientes. Como miembros, somos parte de una red nacional que se enfoca en reducir el daño.

## Investigación clínica

La medicina es una ciencia que siempre está evolucionando. Con el fin de cuidar a los niños con una mayor comprensión de la ciencia de la medicina, el NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital está involucrado en muchos proyectos de investigación clínica. Durante la estadía de su hijo con nosotros, usted puede ser contactado por un miembro de nuestro equipo médico que le preguntará si desea que su hijo participe en un ensayo de investigación clínica. Lo animamos a que haga todas las preguntas que tenga acerca de cómo el ensayo puede ser importante para su hijo.



### Consejo Asesor de la Familia

El Consejo Asesor de la Familia de NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital es un grupo específico de padres y familiares de pacientes pediátricos comprometidos a trabajar con el personal y la administración del Hospital para brindar atención centrada en la familia para todos nuestros pacientes. El Consejo Asesor de la Familia tiene el objeto de fomentar la comunicación entre las familias y el personal para mejorar el suministro de atención en el Hospital. El Consejo Asesor de la Familia trabaja para que la estadía de su hijo sea lo más cómoda posible al mejorar los servicios para las familias y brindar información y orientación que necesitan para cuidar a sus hijos con seguridad.

Si desea obtener más información sobre el Consejo Asesor de la Familia, llame al (212) 746-6007 o visite <http://www.nyp.org/komansky/families-and-visitors/how-you-can-help/family-advisory-council>.

### Grupo de apoyo

La estadía de un niño en el hospital puede ser con frecuencia difícil y estresante. Los miembros del Consejo Asesor de la Familia, al compartir sus experiencias, ayudan a guiar a otras familias y les brindan apoyo emocional. Desde almuerzos, tés y cenas de padres hasta celebraciones con pacientes y familias en muchos eventos festivos, el Consejo Asesor de la Familia se compromete a crear iniciativas que apoyan a las familias mientras también se controla de manera sistemática ese apoyo.

### Asesores

El rol del Consejo Asesor de la Familia es permitir que las familias tengan influencia e impacto directo en políticas, programas y prácticas que afectan la atención y los servicios de los niños y sus seres queridos. El programa de Familia como Docentes del Consejo Asesor de la Familia es uno de esos proyectos. Al trabajar en colaboración cercana con el personal médico, Familia como Docentes desarrolla y organiza programas para educar a internos, estudiantes de medicina y enfermeros sobre los principios de la atención centrada en la familia. Los padres de Familia como Docentes tienen la oportunidad de compartir su experiencia y opiniones para poder aportar el punto de vista familiar según situaciones "de la vida real".

# Para el cuidado de su hijo

Durante la estadía de su hijo en NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital, conocerá a un equipo de profesionales de la salud que trabajarán juntos para el cuidado de su hijo.

## El equipo de cuidados de su hijo

Durante la estadía de su hijo en el NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital, conocerá a un equipo profesional de la salud que trabajan juntos para la atención de su hijo. Usted y sus seres queridos también son una parte importante del equipo de atención. Le recomendamos que hable y exprese sus necesidades y sus dudas.

Por ser un centro médico académico, NewYork-Presbyterian capacita nuevos médicos y funciona como un centro para la enseñanza de estudiantes de medicina y de profesiones de la salud. Estas personas pueden participar en aspectos de la atención de su hijo bajo la estricta supervisión del personal pertinente del Hospital.

Los miembros del equipo de atención de la salud de su hijo pueden incluir, entre otros, los siguientes:

### Médicos

Es posible que haya muchos médicos que participen en los cuidados de su hijo, incluidos su médico personal, el médico de admisión o el médico asignado para supervisar la atención de su hijo en el Hospital. Además, su hijo puede recibir la visita de otros especialistas médicos o quirúrgicos, así como de "fellows" o residentes. Un "fellow" es un médico que se está capacitando en su subespecialidad. El residente es un médico que terminó la facultad de medicina y se inscribió en un programa de capacitación en residencia de una especialidad en particular. Los residentes también se conocen como personal de planta y trabajan bajo la supervisión atenta de los médicos tratantes.

### Enfermeras

Las enfermeras son una parte muy importante de la atención de su hijo. Ellas trabajan en estrecha colaboración con los médicos y los demás miembros del equipo de atención de la salud. Nuestro equipo de enfermería incluye al Director de Atención al Paciente (Patient Care Director, PCD), Gerente de Enfermería Clínica, y enfermeras clínicas diplomadas (registered nurses, RN). El Director de Atención al Paciente es responsable de la supervisión de todos los cuidados de enfermería en una unidad o más unidades en particular. Una enfermera clínica diplomada planifica y coordina los cuidados generales de enfermería de su hijo y asigna tareas según corresponda a otros miembros del equipo de enfermería.

### Gerentes de atención

Los gerentes de atención son enfermeras clínicas diplomadas que le ayudan a usted y a sus seres queridos a administrar la estadía de su hijo en el Hospital y planificar su regreso a casa. Su función es supervisar que las indicaciones médicas de su hijo se ejecuten de manera oportuna. El gerente de atención puede hacerle preguntas sobre la atención que recibe su hijo y su seguro de salud, para que el niño pueda recibir los beneficios adecuados cubiertos por su póliza.

### Empleados de la unidad

Los empleados de la unidad reciben a los pacientes y a los visitantes cuando llegan a la unidad, atienden los teléfonos, responden llamadas y ayudan en necesidades no clínicas del paciente. Se encuentran disponibles para responder sus preguntas y orientarlo dentro de la unidad. Si el empleado de la unidad no conoce la respuesta, es responsable de encontrar dentro de la unidad a la persona adecuada para ayudarlo.



### **Personal de apoyo de enfermería**

El personal de apoyo de enfermería asiste a las enfermeras con la atención que su hijo recibe. Lleva a cabo tareas, como tomarle la presión arterial a su hijo, acompañarlo al baño o a desplazarse por el corredor, brindarle atención de higiene personal y ayudar a su hijo con las comidas. Trabaja directamente con el equipo de enfermería para satisfacer sus necesidades de atención de la salud de su hijo.

### **Proveedores de práctica avanzada**

Los proveedores de práctica avanzada son enfermeros profesionales (nurse practitioners, NP) o médicos asistentes (physician assistants, PA). Son profesionales de la salud que pueden ser miembros del equipo de atención de la salud de su hijo. Pueden brindar una amplia gama de servicios médicos y quirúrgicos, realizar exámenes físicos, diagnosticar y tratar enfermedades, indicar e interpretar estudios, orientar sobre la atención de la salud preventiva, asistir en cirugías y recetar medicamentos.

### **Trabajadores sociales**

Los trabajadores sociales atienden las cuestiones emocionales que surgen durante una hospitalización, brindan asesoramiento al paciente y a su familia, coordinan la planificación para el alta y ofrecen información sobre grupos de apoyo.

### **Especialistas en puericultura**

Los especialistas en puericultura son profesionales certificados que, con su experiencia en atención de la salud y desarrollo infantil, ayudan a que la experiencia en el Hospital sea lo más manejable posible para los niños y sus familias. A través del juego, la creatividad, la

expresión y el apoyo, los especialistas en puericultura ayudan a pacientes y sus familias a entender mejor sus experiencias de atención médica y dan oportunidades para disfrutar de las actividades familiares.

Los especialistas en puericultura usan el juego para enseñar a los pacientes sobre sus cuerpos, el motivo de la estadía en el hospital y los procedimientos. A través de la educación, los pacientes pueden entender y lidiar con las nuevas experiencias. Para ayudar a su bienestar, los pacientes reciben la posibilidad de realizar actividades adecuadas a nivel del desarrollo en la habitación o en nuestros Centros de puericultura de la unidad.

### **Nutricionistas**

Los nutricionistas diplomados son profesionales que forman parte del equipo de atención de la salud. Ellos planifican las necesidades nutricionales y dietéticas de su hijo durante su estadía en el Hospital, de acuerdo con las indicaciones de su médico. Si su hijo requiere una dieta especial en su casa, el nutricionista le dará la información necesaria y le enseñará a seguir la dieta antes de que su hijo se vaya a casa.

### **Camareras de alimentación**

Las camareras de alimentación retiran los pedidos diarios de comidas de su hijo y luego le llevan sus comidas a la habitación.

### **Especialistas en lactancia**

Hay especialistas en lactancia disponibles para ayudar a las madres a aprender técnicas para amamantar a sus bebés y aumentar la producción de leche.

# Para el cuidado de su hijo

## Especialistas en alimentación

Los especialistas en alimentación asisten a los bebés y niños que necesitan ayuda para recuperar o mejorar sus capacidades para la alimentación.

## Servicios de rehabilitación

Los fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales y fonoaudiólogos son miembros clave del equipo de atención de la salud, que brindan evaluación y tratamiento para mejorar las habilidades físicas, psicosociales, comunicativas y cognitivas de los pacientes después de una cirugía, enfermedad o lesión.

Los fisioterapeutas (**Physical Therapists, PT**) se enfocan en las habilidades funcionales, al ayudar a su hijo a recuperar fuerzas y restablecer su movilidad.

Los terapeutas ocupacionales (**Occupational Therapists, OT**) ayudan a los pacientes a recuperar las habilidades físicas, cognitivas y psicosociales, incluido el manejo de actividades de la vida diaria, como vestirse, bañarse y arreglarse.

Los fonoaudiólogos evalúan y tratan los trastornos del habla, el lenguaje y cognitivos, atienden los problemas de deglución y alimentación, y brindan terapia de la voz, según sea necesario.

## Terapeutas respiratorios

Los terapeutas respiratorios tratan a los pacientes con problemas de salud que afectan el corazón o los pulmones, que incluyen asma, enfisema y neumonía.

## Transportadores de pacientes

Los transportadores de pacientes son miembros del personal que llevan y traen a su hijo cuando se tiene que realizar estudios y procedimientos en el hospital. Ellos se encargan de que su hijo vaya a su destino y vuelva con seguridad.

## Trabajadores de servicios ambientales

Los trabajadores de servicios ambientales son responsables de proporcionar un ambiente seguro, limpio y cómodo para los pacientes y el personal, incluida la limpieza y desinfección de las áreas correspondientes.



## Capellanes

Los capellanes de diferentes religiones del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización.

## Voluntarios

Los voluntarios brindan atención compasiva a nuestros pacientes y sus seres queridos, y generan un entorno de comprensión para los profesionales de la salud. Prestan servicios en todo el Hospital y colaboran con una gran variedad de actividades. Si siente que un voluntario podría ayudar a su hijo de algún modo, infórmese a la enfermera de su hijo.

## Abrazadores

Los abrazadores son voluntarios de la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (Neonatal Intensive Care Unit, NICU) que están especialmente capacitados por enfermeros y especialistas en puericultura para reconfortar a los bebés cuando los padres no pueden estar junto a ellos. Con permiso de los padres, los abrazadores tienen en brazos a los bebés y les brindan más oportunidades de experimentar los beneficios asociados al contacto reconfortante. Si desea que su bebé participe de este programa especial, hable con el enfermero de su bebé o con un miembro del equipo médico.

## Teléfonos móviles para comunicación clínica

En NewYork-Presbyterian, el personal utiliza la última tecnología en telefonía móvil para promover la colaboración clínica y mejorar la atención de los pacientes. Estos teléfonos, que se clasifican como Dispositivos de Atención al Paciente, permiten que el personal acceda rápidamente a los datos actualizados del paciente y se comuniquen con otros miembros del equipo de atención en cualquier sector del Hospital.

## Las comidas de su hijo **(646) 697-3663** o **(646) NYP-FOOD**

A través de nuestro programa de alimentación centrado en el paciente, su hijo puede pedir comidas según su conveniencia. Una camarera de alimentación le ofrecerá un menú de servicio a la habitación adaptado a las necesidades dietéticas de su hijo. Puede pedir su comida llamando al (646) 697-3663 en el horario de 6:30 a. m. a 10 p. m., o con una camarera de alimentación en su habitación. Todas las comidas están recién preparadas, según pedido, y se entregan dentro de los 60 minutos de la realización del pedido. En el caso de aquellos pacientes que no puedan decidir por sí mismos, se les seleccionará una comida según su dieta prescrita, teniendo en cuenta las preferencias alimenticias y las alergias. Los familiares y cuidadores podrán participar en el proceso de selección.

Si tiene preguntas sobre la dieta de su hijo, los componentes del menú o alimentos traídos de su casa, puede comunicarse con el nutricionista registrado de su hijo. Un miembro del equipo de liderazgo de Alimentos y Nutrición también está disponible para responder a sus preguntas.

Hay bocadillos, jugos y leche disponibles en la unidad de cada paciente.

### Alimentos traídos de casa

Si desea traer comidas caseras, averigüe si su hijo tiene restricciones dietéticas. Ya que muchos de nuestros pacientes pediátricos tienen dietas muy especializadas, le solicitamos que no le ofrezca alimentos ni bebidas a ningún otro niño. Las pautas para guardar alimentos están a la vista en todos los refrigeradores destinados para el uso familiar.

## Los medicamentos de su hijo

Es importante que conozca los medicamentos de su hijo. Si los medicamentos que le dan a su hijo no le resultan familiares, avísele al médico o a la enfermera. Además:

- Asegúrese de que el equipo de atención de su hijo conozca los medicamentos y los suplementos que su hijo estaba tomando al momento de la hospitalización. Ellos incluyen los medicamentos recetados y de venta libre y los suplementos alimenticios, como las vitaminas y los compuestos a base de hierbas.
- Infórmele al médico y a la enfermera de su hijo sobre cualquier reacción alérgica y/o adversa que su hijo haya presentado a los medicamentos.
- Cuando el médico de su hijo redacte una receta, asegúrese de poder leerla y saber de qué medicamento se trata, cómo se utiliza y qué reacciones puede esperar.
- Pida que la información sobre los medicamentos de su hijo se explique de manera simple y entendible cuando se receten los medicamentos, y nuevamente cuando los reciba.
- Cuando su hijo reciba el alta del Hospital, pídale al médico o la enfermera que le expliquen el plan de tratamiento que seguirá en su casa.
- En relación con la seguridad durante la toma de medicamentos, los padres también deben hablar con el equipo de atención sobre la dieta habitual del niño, ya que determinados alimentos interactúan con la medicación y en algunos casos se deben evitar.

Los medicamentos que se lleven del hogar deben entregarse al enfermero de su hijo, y los padres no pueden administrarlos.

## Alergias

Infórmele al médico y a la enfermera si su hijo tiene alergias, especialmente a medicamentos y alimentos u otras sustancias.

# Para el cuidado de su hijo

Un miembro de su equipo de atención vendrá a ver a su hijo a su habitación durante todo el día para verificar sus necesidades de atención y comodidad.

## Rondas de cuidados

Un miembro de su equipo de atención vendrá a ver a su hijo a su habitación durante todo el día para verificar sus necesidades de atención y comodidad. Si su hijo está despierto, el miembro del equipo de atención le preguntará sobre su nivel de dolor, lo ayudará a ir al baño, verificará que la habitación de su hijo esté ordenada y sin obstáculos, y responderá todas las preguntas que usted o sus seres queridos pudieran tener.

## Horario de tranquilidad

Varias unidades de pacientes internados del Hospital respetan los horarios de tranquilidad designados diariamente para brindarle a su hijo un entorno tranquilo y apacible. Durante ese tiempo, se les pide a todas las personas de la unidad que mantengan los niveles de ruido al mínimo.

## Tratamiento del dolor de su hijo

El tratamiento del dolor de su hijo es importante y puede ayudarlo a recuperarse. Caminar, respirar profundamente y realizar los ejercicios de fisioterapia es más fácil si el dolor de su hijo está controlado. Siempre debe informar al equipo de salud de su hijo y a su enfermera si el niño siente dolor. El equipo de salud de su hijo le pedirá al niño que describa su dolor y el nivel del dolor. Se le pedirá a su hijo que califique su dolor en una escala de "0 a 10" o que elija una "cara" en una escala que indica el nivel de dolor. Esto también ayudará al equipo de atención de la salud a determinar si se debe modificar el tratamiento o la medicación de su hijo. Si siente que el alivio del dolor de su hijo no es aceptable, avise inmediatamente a su enfermera.

## Manejo de la sangre del paciente

NewYork-Presbyterian tiene un sólido programa de manejo de sangre diseñado para evitar transfusiones innecesarias y administrar de manera segura aquellas que sean necesarias. No obstante, existen riesgos asociados a las transfusiones. Durante la estadía de su hijo en el hospital, hay establecidas diversas iniciativas de manejo de la sangre para contribuir a conservar su sangre, prevenir la anemia y reducir la probabilidad de que se necesite una transfusión de sangre. No dude en consultar al médico de su hijo sobre las indicaciones de transfusión o las alternativas a una transfusión.

## Anestesiología pediátrica

Nuestros anestesiólogos pediátricos cuentan con certificación de la junta en anestesiología, anestesiología pediátrica y muchos también tienen certificación de la junta en pediatría. Se ocupan de los pacientes que se someten a cirugía programada, cirugía de emergencia y quienes requieren de anestesia o sedación para imágenes de diagnóstico (RM y TC), radiología para intervenciones y procedimientos de cardiología.

También son consultores y trabajan con cirujanos y especialistas en pediatría, que ayudan a controlar el dolor en pacientes durante el periodo posoperatorio y en otros entornos. Nuestro equipo de anestesiología pediátrica trabaja para asegurarse de que se administre la anestesia con un enfoque centrado en la familia y de la manera más segura posible.

Antes de la cirugía o de un procedimiento que requiera anestesia, un miembro del equipo de anestesia pediátrica estará un tiempo con usted y su hijo para explicarles lo que deben esperar. Cuando el médico tratante de anestesiología pediátrica considere



adecuado, los padres pueden acompañar a su hijo al quirófano/sala de procedimientos y permanecer ahí hasta que el niño se duerma. Los padres también pueden estar presentes en la unidad de cuidados posanestésicos (post-anesthesia care unit, PACU) mientras el niño se recupera.

### **Información importante sobre seguridad de los pacientes**

En NewYork-Presbyterian, queremos trabajar estrechamente con usted para que los cuidados de su hijo sean seguros. Si usted participa activamente en la atención de su hijo, al hacer preguntas y expresar sus ideas, nos ayudará a obtener resultados óptimos.

#### **Participe activamente en el cuidado de su hijo**

El equipo de atención médica de su hijo lo mantendrá informado sobre los cuidados de su hijo. Escucharán sus preocupaciones, responderán sus preguntas y le explicarán el plan de tratamiento de su hijo. Si el inglés no es su idioma materno, podemos proporcionarle un intérprete sin cargo. En el momento del alta, recibirá instrucciones escritas sobre cómo cuidar de su hijo en el hogar.

#### **Haga preguntas y exprese sus ideas**

- Participe activamente en las decisiones sobre el tratamiento de su hijo.
- Haga preguntas acerca del tratamiento y la atención de su hijo.
- Haga preguntas acerca de las instrucciones de alta de su hijo.
- Díganos si no entiende lo que le decimos.
- Solicite un intérprete si prefiere comunicarse en un idioma distinto del inglés.

### **Mantenga informado al equipo de atención de la salud de su hijo**

- Comparta la historia clínica de su hijo, incluidos los medicamentos que toma, con el equipo de atención de la salud de su hijo.
- Cuéntenos todos los problemas médicos y las cirugías previas de su hijo.
- Infórmenos si su hijo es alérgico a algo.

#### **Conozca los medicamentos de su hijo**

Mientras su hijo esté en el hospital, consulte acerca de todos los medicamentos que se le administran y por qué se los han recetado. Una enfermera repasará los medicamentos de su hijo con usted. Recuerde llevarse a su hogar las instrucciones escritas para la medicación de su hijo al momento del alta.

#### **Espera que los miembros del equipo de atención de la salud revisen varias veces la banda de identificación de su hijo**

Su hijo debe tener su banda de identificación (ID) del Hospital en todo momento mientras se encuentre en el Hospital. Nuestro personal revisará la información de la banda de identificación de su hijo antes de administrarle cualquier medicamento, antes de los análisis, los procedimientos, las radiografías, o cuando le entregue la bandeja de comida de su hijo. Si la banda de identificación de su hijo se sale o es ilegible, pídanos que la reemplacemos.

# Para el cuidado de su hijo

## Conozca los brazaletes médicos

Es posible que su hijo lleve un brazalete con un código de color especial para alertar al equipo médico con respecto a alergias a alimentos, medicamentos u otras alergias, de la siguiente manera:

- Si su hijo es alérgico al látex, tendrá un brazalete de color violeta.
- Si su hijo tiene alergia a algún alimento o medicamento, tendrá un brazalete de color rojo.

Asegúrese de informar a la enfermera o al médico que atiende a su hijo acerca de cualquier alergia u otra afección de su hijo.

## Seguridad de cunas y camas

Todas las barandas de la cuna deben estar completamente levantadas y en la posición asegurada cada vez que su hijo se encuentre en la cuna. Si necesita instrucciones para usar la cuna, pida ayuda.

Para los niños más grandes, los controles de la cama se ubican en la parte superior de los barandales laterales. La cama debe estar en la posición más baja para permitir que los niños se suban y se bajen de la cama fácilmente.

## Utilice el botón de llamada

Existe un botón rojo en el control remoto del televisor, que puede utilizar usted o su hijo para solicitar ayuda siempre que sea necesario. También hay botones de llamada ubicados en todos los baños.

## Prevención de caídas

La seguridad de su hijo es nuestra principal prioridad. Para la protección de su hijo, nos esforzamos para prevenir caídas durante su estadía en el Hospital. Esto incluye colocar el botón de llamada al alcance de su hijo, ayudarlo a levantarse de la cama y acompañarlo a caminar por la unidad. Si el niño corre peligro de caerse, tomaremos precauciones adicionales. Usted recibirá información adicional sobre la prevención de caídas y es importante que usted y su hijo sigan estas indicaciones.



El riesgo de sufrir caídas de su hijo es mayor en el Hospital debido al entorno nuevo y desconocido y a los medicamentos nuevos que podrían recetarle. Muchas de las caídas de pacientes se producen cuando el paciente intenta caminar hacia el baño sin ayuda. No deje que su hijo camine hacia el baño solo. Si usted no se encuentra disponible, dígame a su hijo que pida ayuda.

## Ayude a prevenir caídas

- Sostenga seguramente a su hijo pequeño para sentarse en el sillón.
- Ayude a su hijo a salir de la cama o a levantarse de una silla. En caso de que usted no pueda, dígame a su hijo que pida ayuda antes de levantarse de la cama o de una silla.
- Mantenga el botón de llamada cerca de su hijo para que esté a su alcance en todo momento.
- Haga de que su hijo utilice los zapatos o las medias antideslizantes provistas por el Hospital cuando camine.
- Asegúrese de que los frenos estén trabados antes de que su hijo se suba o se baje de la silla de ruedas.
- Si su hijo usa anteojos, asegúrese de que se los coloque antes de levantarse de la cama.
- Siga las indicaciones del personal para prevenir caídas.
- No permita que su hijo o los visitantes jóvenes corran por los pasillos.

## Prevención de infecciones

### Respete las precauciones para el control de infecciones

Cuando un hijo está enfermo con una infección o enfermedad contagiosa, pueden requerirse ciertas precauciones para el control de infecciones. Es posible que se requiera una habitación separada o batas, guantes y mascarillas protectoras. Se colocará un cartel con un dibujo en la cama o la puerta de la habitación del niño que detallará lo que deberán usar sus familiares y los miembros del equipo de atención médica para prevenir la propagación de gérmenes contagiosos a otras personas.

Si su hijo requiere precauciones de control de infecciones, no podrá ir a la sala de juegos. El especialista en Puericultura podrá llevar juguetes a la habitación de su hijo y una vez que su hijo haya dejado de jugar con ellos los desinfectará. Es posible que se necesiten tomar precauciones adicionales para el bienestar de su hijo. No dude en hablar de esto con el equipo de salud de su hijo en cualquier momento.

La prevención de infecciones es muy importante. Hay medidas que usted y el equipo de atención de su hijo pueden tomar para prevenir infecciones durante la estadía de su hijo en el Hospital.

### Practique la higiene de manos

Mantener limpias las manos es la mejor manera de prevenir infecciones en el Hospital y en el hogar. Todos los miembros del equipo de atención de su hijo deben limpiarse las manos antes y después cada vez que estén en contacto con su hijo. El equipo de atención puede utilizar desinfectante de manos o agua y jabón.

Si no está seguro de si un miembro del equipo de atención de su hijo se ha limpiado las manos, pregúntele. Les complacerá que se los recuerde.

### Siga las pautas para visitantes

Queremos que usted también ayude a prevenir la diseminación de infecciones. Los visitantes deben limpiarse las manos cuando lleguen y antes de abandonar el Hospital por el resto del día. Pídales a los visitantes

de su hijo que se limpien las manos antes de ingresar y después de abandonar su habitación. Si sus familiares, seres queridos o amigos tienen gripe, tos, fiebre o una erupción en la piel, pídeles que no lo visiten hasta que se sientan mejor.

### Conozca las infecciones que puede contraer el paciente en el Hospital y cómo prevenirlas

Estos son algunos de los tipos de infecciones que pueden producirse durante la estadía en el Hospital:

- A veces, las infecciones del torrente sanguíneo asociadas a vías centrales se producen cuando el paciente tiene una vía intravenosa especial para someterse a estudios médicos o recibir determinados medicamentos. El equipo de atención debe retirar la vía central tan pronto como sea conveniente a nivel médico para contribuir a prevenir este tipo de infección.
- A veces, las infecciones del tracto urinario asociadas con catéteres se producen cuando el paciente tiene un catéter urinario. El equipo de atención debe retirar el catéter tan pronto como sea conveniente a nivel médico para contribuir a prevenir este tipo de infección.
- Las infecciones del sitio quirúrgico pueden producirse después de una cirugía. La mayoría de los pacientes que se someten a una cirugía no contraen una infección. En caso de que el paciente contraiga una infección, generalmente puede tratarse con antibióticos. El equipo quirúrgico tomará varias medidas para prevenir el desarrollo de este tipo de infección.
- La infección por organismos resistentes a múltiples drogas (Multi-drug resistant organism, MDRO) es un tipo de infección que puede afectar cualquier parte del organismo. La infección por MDRO es causada por bacterias que son difíciles de tratar con la mayoría de los antibióticos. A veces, las infecciones por MDRO se producen debido a tratamiento con antibióticos. Si un paciente tiene una infección por MDRO, es posible que se lo aisle en una habitación individual para prevenir la propagación de bacterias a otras personas.

# Para el cuidado de su hijo

## Equipo de apoyo pediátrico

En NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital, hacemos lo posible por maximizar el apoyo brindado a los pacientes y sus familias cuando un niño sufre una enfermedad crónica. El equipo de apoyo pediátrico es un equipo médico que se ocupa de las necesidades de estos pacientes al trabajar para optimizar su calidad de vida y al dar sugerencias sobre el tratamiento de los síntomas. La meta del Equipo de apoyo pediátrico es ayudar a aclarar las preferencias de tratamiento del paciente y su familia y brindar apoyo al paciente, su familia y al equipo de atención de la salud. Si desea consultar al equipo de apoyo pediátrico, hable con la enfermera de su hijo.

## Equipo de respuesta rápida

Un equipo de respuesta rápida es un equipo hospitalario especial al que la enfermera puede llamar si el cuadro del niño cambia rápidamente. El equipo de respuesta rápida está formado por al menos dos de los siguientes profesionales de la salud: enfermera de atención crítica, médico, médico asistente, enfermera profesional y terapeuta respiratorio. El equipo de respuesta rápida trabaja conjuntamente con el médico de cabecera y la enfermera de su hijo para brindarle cuidados. Se puede llamar al equipo en cualquier momento del día o la noche. Si tiene preguntas sobre el equipo de respuesta rápida, consulte a la enfermera o al médico de su hijo.



## Servicios de puericultura

(212) 746-3518

Las necesidades de un niño en el hospital son similares a las que tiene en el hogar: sentirse seguro, cómodo y aceptado, y poder participar en actividades adecuadas para su nivel de desarrollo. Como reconocemos que estar en un hospital puede ser aterrador para los niños, el Servicio de puericultura crea un ambiente para ayudar a aliviar los temores de los niños y brindar atención emocional y de desarrollo importantes para que la experiencia en el hospital sea lo más manejable posible para el niño y su familia.

Un especialista en puericultura es un profesional con una licenciatura o maestría en puericultura, educación, psicología u otro campo estrechamente relacionado. La Asociación de Profesionales de Puericultura certifica a todos los especialistas en puericultura.

Los especialistas en puericultura certificados:

- brindan intervenciones terapéuticas, educativas y de desarrollo
- ayudan a una superación saludable
- identifican los problemas de desarrollo específicamente relacionados con las experiencias de atención de la salud
- defienden la atención centrada en el paciente y la familia y las necesidades de los niños hospitalizados

Para obtener más información, puede visitar la página web de la Asociación de Profesionales de Puericultura en [www.childlife.org](http://www.childlife.org).

Los Centros de Puericultura del Hospital brindan a los pacientes un lugar seguro para jugar, socializar, crear y relajarse. Hay juguetes, artes, manualidades y juegos, así como un lugar para eventos especiales. El Centro de Puericultura, ubicado en Greenberg 6 North y 6 Central, ofrece juegos adecuados a los niveles de desarrollo, para que los niños utilicen en la sala de juegos o tomen prestados para jugar en su habitación.

Las computadoras de escritorio están disponibles para que las utilicen los pacientes y sus familias a menudo las utilizan para revisar rápidamente su correo electrónico personal o para el trabajo. Consulte con el especialista en puericultura de la unidad de su hijo por el horario de atención del Centro de Puericultura.

### Terapia de arte creativo/Musicoterapia

El programa de servicios de puericultura también cuenta con un musicoterapeuta certificado por la junta. Los musicoterapeutas utilizan la música para disminuir el estrés, la ansiedad y el dolor y ayudar a niños y adolescentes a expresar sus inquietudes y temores. Los musicoterapeutas son profesionales licenciados que han completado un programa de musicoterapia aprobado y tienen un título aprobado.

### Terapia artística/Terapia de arte creativo

Apoyado por Tracy's Kids y dictado por un terapeuta de arte con maestría capacitado, licenciado y certificado por la junta, el programa involucra a pacientes de hematología/oncología, sus hermanos y padres para que puedan expresar sentimientos y reflexionar sobre sus experiencias del tratamiento. El arte ayuda a los pacientes a conectarse con sus emociones y experiencias, donde sea difícil encontrar palabras para expresarlas.

### Programa Escolar del Hospital (212) 746-5140

Los niños hospitalizados que cursen entre Kindergarten y 12º grado pueden continuar con sus estudios mediante el Programa Escolar del Hospital, que proporciona un maestro certificado por el Departamento de Educación de la ciudad de Nueva York. Hable con el maestro de escuela del programa para obtener más información. Además de brindar instrucción en una sala de clases o en la habitación, el programa mantiene una estrecha relación con la escuela local de su hijo según sea necesario. Los maestros también pueden ayudar a preparar y tomar exámenes exigidos por la ciudad y el estado.

### Grupos de apoyo (212) 746-4320

Algunas veces los pacientes y sus familias necesitan un apoyo especial que muchas veces se encuentra mejor en la compañía de otras personas que pasan por experiencias similares. Los grupos de apoyo pueden ayudar a los pacientes y sus familiares a manejar y lidiar con las enfermedades o las discapacidades. La participación en los grupos es gratuita. Llame al Departamento de Trabajo Social para solicitar más información o hablar con el trabajador social de su hijo.

### Programa de terapia con perros – Perros de NYP para pacientes

NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital ofrece un programa de terapia con perros mediante el que perros calificados visitan a los pacientes que hayan recibido el permiso de su médico. Las visitas terapéuticas con perros han demostrado brindar una serie de beneficios a los pacientes, entre los que se destacan la disminución del estrés, el alivio de la depresión, la reducción de la presión arterial y el manejo del dolor mediante la distracción.

Este programa solo está disponible en áreas clínicamente aprobadas. Si desea hacer arreglos para recibir la visita especial de un perro para terapia, avísele a la enfermera o especialista en puericultura de su hijo. Este servicio es de cortesía.



# Para el cuidado de su hijo

Los capellanes de diferentes religiones del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización.

## Administración de Servicios al Paciente

**(212) 746-4293**

La Administración de Servicios al Paciente ofrece un lugar central para que los pacientes y sus seres queridos expresen sus opiniones, tanto positivas como negativas, sobre cualquier aspecto de los servicios o la atención en el Hospital. Nuestro equipo de Servicios al Paciente puede ayudarlo a usted y a sus seres queridos con las preguntas, solicitudes, reclamos o quejas. También puede explicarle las normas y los procedimientos del Hospital, y tomar las medidas adecuadas para que se respeten los derechos de su hijo como paciente.

El personal de Servicios al Paciente está capacitado para administrar los problemas que puedan afectar la calidad de la experiencia del paciente. El personal de Administración de Servicios al Paciente también se encuentra disponible para educar sobre las instrucciones anticipadas y tratar cualquier duda ética que surja durante la estadía de un paciente.

## Consultas éticas

El Hospital tiene un Comité de Ética y sus representantes están disponibles para brindarle ayuda a usted, sus seres queridos y el personal del Hospital cuando surgen cuestiones éticas relacionadas con la atención. El Comité de Ética puede ofrecer asesoramiento en temas como el uso del respirador, los tubos de alimentación y la diálisis. Hable con la enfermera, el médico, el trabajador social, el capellán de su hijo o con un representante de Administración de Servicios al Paciente para obtener más información.

## Servicios Pastorales

**(212) 746-6971**

**Horario de atención:** De lunes a viernes, de 9 a. m. a 5 p. m.

Un capellán de guardia está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los capellanes de diferentes religiones del Departamento de Servicios y Educación Pastorales se comprometen a cubrir las necesidades espirituales, religiosas y culturales de los pacientes y sus seres queridos durante la hospitalización. Si desea hablar con un capellán durante la estadía de su hijo en el Hospital, informe a un miembro del personal o llame directamente al departamento.

La capilla Leland Eggleston Cofer Memorial Chapel está ubicada en el vestíbulo del primer piso de la entrada principal del Hospital en 525 East 68th Street. La capilla está abierta las 24 horas todos los días a personas de todos los credos para oración y meditación. El Departamento de Servicios y Educación Pastorales ofrece cronogramas de culto actuales.



# Números de teléfono útiles

## Unidades de enfermería

Greenberg 6 Central - Unidad de cuidados intermedios pediátricos	(212) 746-0310
Greenberg 6 North - Pediatría	(212) 746-0309
Greenberg 6 West - Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU)	(212) 746-0318
Greenberg 6 South - Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (PICU)	(212) 746-0308
Greenberg 8 West - Centro de quemados William Randolph Hearst	(212) 746-0327
Payson 9 Pediatría - Procedimientos/Unidad de Sedación	(212) 746-5879

## Servicios y recursos

Departamento de Admisión	(212) 746-4250
Consultas de facturación	(866) 252-0101
Cajero	(212) 746-4311
Puericultura	(212) 746-3518
Información general	(212) 746-5454
Tienda de regalos	(212) 746-4230
Servicios Globales	(212) 746-9100
Instalaciones para huéspedes - Helmsley Medical Tower	(212) 472-8400
Programas escolares del hospital	(212) 746-5140
Mesa de informaciones	(212) 746-4690
Seguros	(866) 252-0101
Objetos perdidos	(646) NYP-9111
Expedientes médicos/Gestión de información de salud	(646) 697-4764
Servicios Pastorales	(212) 746-6971
Información para pacientes	(212) 746-5000
Servicio de comidas al paciente	(646) 697-3663
Administración de Servicios al Paciente	(212) 746-4293
Seguridad	(646) NYP-9111

Para obtener información adicional, llame al número principal del Hospital al **(212) 746-5454**.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes y los padres

## Los derechos de su hijo como paciente de un hospital y sus derechos como padre

Usted y su hijo tienen determinados derechos y protecciones garantizados por leyes estatales y federales. Estas leyes están diseñadas para ayudar a promover la calidad y la seguridad de la atención hospitalaria de su hijo. El hospital no discrimina a las personas por motivos de raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago o cualquier otra característica protegida por la ley, al momento de la admisión, el tratamiento o la participación en sus programas, servicios y actividades.

Conforme a la misión del Hospital, "Los pacientes están en primer lugar", el Hospital está comprometido en garantizarles a nuestros pacientes sus derechos y responsabilidades. Revise el folleto *Sus derechos como paciente de un hospital en el estado de Nueva York*, preparado por el Departamento de Salud del Estado de Nueva York, y *Derechos y responsabilidades de los pacientes*, que encontrará en el bolsillo de esta guía. Comparta este material con los familiares y los seres queridos que participan en la atención de su hijo. Si tiene alguna pregunta sobre los derechos de su hijo o no comprende algo, hable con el enfermero, el médico, el trabajador social o con un representante de Administración de Servicios al Paciente. Si tiene alguna pregunta sobre derechos y responsabilidades diríjase a Administración de servicios a pacientes a:

**NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital**  
c/o Patient Services Administration  
NewYork-Presbyterian/Weill Cornell Medical Center  
525 East 68th Street  
New York, NY 10065  
(212) 746-4293

También puede llamar a las siguientes agencias gubernamentales y acreditadas si tiene preguntas o inquietudes:

**New York State Department of Health**  
**(Departamento de Salud del Estado de Nueva York)**  
Mailstop: CA/DCS  
Empire State Plaza  
Albany, NY 12237  
1 (800) 804-5447

**Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS)**  
**(Centros para Servicios de Medicare y Medicaid)**  
Livanta Beneficiary and Family Centered Care  
(Atención Centrada en el Beneficiario y la Familia Livanta)  
Quality Improvement Organization (BFCC-QIO)  
(Organización de Mejora de la Calidad)  
1 (866) 815-5440  
TTY: 1 (866) 868-2289

**The Joint Commission (Comisión Conjunta)**  
Office of Quality and Patient Safety  
(Oficina para la Calidad y la Seguridad de los Pacientes)  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Fax: (630) 792-5636  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)  
En la sección "Action Center" (Centro de acciones) de la página principal del sitio web, haga clic en el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informar un evento de seguridad del paciente).

**U.S. Department of Health and Human Services**  
**(Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.)**  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1 (800) 368-1019  
TDD: 1 (800) 537-7697

## Interpreter Services and Services for the Hearing and Visually Impaired

NewYork-Presbyterian will provide communication assistance free of charge to patients and their loved ones with limited English proficiency (LEP), speech or visual impairment, or who are deaf or hard of hearing. Please advise a staff member if you require communication assistance.

## Servicios de intérprete y servicios para personas con discapacidad visual o del habla

NewYork-Presbyterian proveerá asistencia de comunicación gratuita a pacientes y familiares con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), con discapacidad visual o del habla, que sean sordos o tengan problemas auditivos. Si necesita asistencia para comunicarse, informe a un miembro del personal de NewYork-Presbyterian.

## 口譯服務及視障和聽障人士服務

對於英文熟練程度 (Limited English Proficiency, LEP) 有限、存在言語或視覺殘疾、耳聾或聽覺困難的任何 NewYork-Presbyterian 患者及其家人，醫院將免費提供溝通協助。如需溝通協助，請告知 NewYork-Presbyterian 員工。

## توفر خدمات الترجمة الفورية والخدمات لذوي الإعاقة السمعية والبصرية

يطيب لنا أن نعلم أي مريض لدى مستشفى (NewYork-Presbyterian, NYP)

وعائلته ممن يجيدون اللغة الإنجليزية بشكل محدود (Limited English Proficiency, LEP) أو يعانون من إعاقة في التحدث أو الرؤية أو كانوا أصمًا أو يعانون من صعوبات في السمع، أن المستشفى سيوفر لكم مساعدة للتواصل دون أي مقابل. يرجى إخبار أحد أفراد فريق عمل مستشفى NYP إذا كنت تحتاج إلى مساعدة للتواصل.

## Услуги переводчика и услуги для лиц с нарушениями слуха и зрения

Для всех пациентов NewYork-Presbyterian и членов их семей с ограниченным знанием английского языка (Limited English Proficiency, LEP), нарушениями речи или ослабленным зрением, а также для глухих и слабослышащих лиц больница будет бесплатно предоставлять помощь для общения. Если вам требуется помощь для общения, обращайтесь к персоналу NewYork-Presbyterian.

## Service d'interprétariat et services pour le malentendants et les malvoyants

NewYork-Presbyterian propose à tous ses patients et aux membres de leur famille qui ont des compétences limitées en anglais (Limited English Proficiency, LEP), qui présentent des troubles de la parole ou qui sont malvoyants, sourds ou malentendants, un service d'interprétariat gratuit. Veuillez-vous adresser à un membre du personnel de NewYork-Presbyterian si vous avez besoin de faire appel à ce service.

## 통역 서비스 및 청각과 시각 장애인을 위한 서비스

모든 NewYork-Presbyterian 환자 및 가족 중 영어 능력이 제한되거나 (Limited English Proficiency, LEP), 언어 또는 시각 장애가 있거나, 난청 또는 청각 장애가 있으신 분은 병원에서 제공하는 의사소통 지원 서비스를 무료로 받으실 수 있습니다. 의사소통 지원이 필요하신 경우 NewYork-Presbyterian 직원에게 문의하시기 바랍니다.

## Servizi di Interpretariato e Servizi per i non-udenti e non-vedenti

A tutti i pazienti del NewYork-Presbyterian e alle loro famiglie con conoscenza limitata dell'inglese (Limited English Proficiency, LEP), disturbi visivi o verbali o che sono sordi o affetti da ipoacusia, l'Ospedale fornirà assistenza gratuita per comunicare. Informate per favore il personale del NewYork-Presbyterian se avete bisogno di assistenza per comunicare con noi.

# Derechos y responsabilidades de los pacientes y los padres

## Serviços de interpretação e serviços para deficientes auditivos e visuais

Para todos os pacientes do NewYork-Presbyterian e respectivas famílias com conhecimentos limitados da língua inglesa (Limited English Proficiency, LEP), comprometimento de fala ou visual, ou que apresentem surdez ou deficiência auditiva, o Hospital disponibiliza assistência gratuita para comunicação. Avise um membro da equipe do NewYork-Presbyterian caso necessite de assistência para comunicação.

## दुभाषिये की सेवाएं और सुनने में कठिनाई वाले और नेत्रहीन लोगों के लिए सेवाएं

अंग्रेज़ी भाषा का सीमित ज्ञान (Limited English Proficiency, LEP) रखने वाले बोलने या सुनने में असमर्थ या फिर बहरे अथवा कम सुनने वाले न्यूयॉर्क प्रेस्बिटेरियन NewYork-Presbyterian के किसी भी रोगी और उसके परिवारों के लिए अस्पताल निःशुल्क संचार सहायता प्रदान करेगा। अगर आपको संचार में सहायता चाहिए, तो कृपया NewYork-Presbyterian स्टाफ़ के सदस्य से परामर्श करें।

## Υπηρεσίες διερμηνείας για άτομα με προβλήματα ακοής και όρασης

Για οποιονδήποτε ασθενή ή συγγενή ασθενούς του NewYork-Presbyterian με περιορισμένη ευχέρεια στη χρήση της αγγλικής γλώσσας (Limited English Proficiency, LEP), με λεκτική ή οφθαλμολογική διαταραχή ή με κώφωση ή δυσκολία στην ακοή, το Νοσοκομείο παρέχει δωρεάν υπηρεσίες διερμηνείας για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας. Ενημερώστε κάποιο μέλος του προσωπικού του Νοσοκομείου NewYork-Presbyterian εάν χρειάζεστε βοήθεια με την επικοινωνία.

## Shërbime përkthimi dhe shërbime për personat me vështirësi në dëgjim dhe shikim

Për pacientët e NewYork-Presbyterian dhe familjet e tyre me njohuri të kufizuara të gjuhës angleze (Limited English Proficiency, LEP), me vështirësi në të folur apo shikim, ose të cilët nuk dëgjojnë apo kanë vështirësi në dëgjim, spitali ofron ndihmë komunikimi pa pagesë. Nëse kërkoni ndihmë komunikimi, ju lutemi lajmëroni një anëtar të stafit të NewYork-Presbyterian.

## 通訳サービスおよび視覚・聴覚障害者支援サービス

NewYork-Presbyterian 病院は、英語力に限界がある (Limited English Proficiency, LEP) 患者、言語障害や視覚障害、または聾者を含む聴覚障害がある患者様とご家族のため、コミュニケーション支援を無料でご提供しております。コミュニケーション支援をご希望される場合は、NewYork-Presbyterian スタッフまでお申し出ください。

## Dolmetscherdienste und Services für hör- und sehbehinderte Personen

Für jeden Patienten des NewYork-Presbyterian und dessen Familienangehörige mit begrenzten Englischkenntnissen (Limited English Proficiency, LEP) oder Beeinträchtigungen im Sprechen, Hören oder Sehen stellt das Krankenhaus kostenlose Unterstützung für die Kommunikation bereit. Bitte wenden Sie sich an einen NewYork-Presbyterian Mitarbeiter, wenn Sie Hilfe bei der Kommunikation benötigen.

## Usługi tłumacza ustnego oraz dla osób niesłyszących i niewidzących

Dla wszystkich pacjentów NewYork-Presbyterian o ograniczonej znajomości języka angielskiego (Limited English Proficiency, LEP), cierpiących na zaburzenia mowy lub wzroku, głuchych lub niedosłyszących oraz ich rodzin, szpital zapewni bezpłatną pomoc tłumacza. Prosimy o poinformowanie członka personelu NewYork-Presbyterian w przypadku konieczności skorzystania z pomocy tłumacza.

# Información para visitantes

## Pautas para visitas

NewYork-Presbyterian está comprometido a brindar a todos los pacientes privilegios de visitas completos y equitativos de acuerdo con las preferencias de los pacientes y no restringe, limita o niega de algún modo los privilegios de visitas en función de la raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de ingresos o cualquier otra característica protegida por ley.

Las siguientes pautas para las visitas se aplican a las unidades pediátricas.

## Horario de visitas para padres y tutores

Los padres y tutores pueden visitar a su hijo en cualquier momento.

## Horario de visitas general

De 7 a. m. a 9 p. m.

## Visitas durante la noche/horas de descanso

De 9 p. m. a 7 a. m.

A partir de las 9 p. m., respetamos las horas de descanso y alentamos a los visitantes a abandonar el Hospital durante la noche. Sin embargo, el padre o tutor puede quedarse con su hijo toda la noche. Las situaciones especiales deben abordarse con el personal.

Durante las horas de descanso, se pide a todas las personas que concurran a la unidad que hablen en un tono bajo y que coloquen los celulares en vibrador.

## Distintivo de identificación para padres

Para facilitar que los padres y los tutores se muevan dentro del Hospital, y para apoyar el programa de seguridad del Hospital, se le entregará una identificación (ID) después de la admisión de su hijo. Una vez que su

hijo esté instalado, hable con el enfermero o empleado de la unidad de su hijo para obtener información sobre cómo obtener su distintivo de identificación (ID) para padres. El proceso toma apenas algunos minutos.

El distintivo de identificación incluirá su foto y una fecha de vencimiento basada en el cálculo aproximado de la hospitalización de su hijo. Debe usarla siempre que se encuentre en el Hospital. Las fechas de vencimiento se pueden extender en caso de ser necesario. Los abuelos y los hermanos recibirán pases de visitantes normales.

## Edad de los visitantes

Se permite la visita de niños con la supervisión de un adulto. Es posible que algunas unidades cuenten con directrices adicionales para niños.

## Visitas de hermanos

Es útil que antes de visitar el hospital se prepare a los hermanos. Hable con el especialista en puericultura de la unidad de su hijo si quiere pedir ayuda para preparar a los hermanos.

## Número de visitantes

A fin de promover el descanso, la curación y la privacidad de su hijo, se les pide a los familiares y amigos que programen sus visitas. De 7 a. m. a 9 a. m., nosotros limitamos el número de visitantes en la habitación a dos a la vez. Muchas unidades tienen áreas o salas de espera para los visitantes. Los requerimientos especiales para visitas deben conversarse con la enfermera de su hijo.

## Pertenencias del visitante

Los visitantes son responsables de mantener consigo los celulares, las computadoras y otras pertenencias en todo momento. Es posible que algunas unidades tengan consideraciones especiales con respecto a qué artículos pueden traerse a la habitación por motivos de seguridad y control de infecciones. Consulte a la enfermera.

# Información para visitantes

## **Mesa de informaciones (212) 746-4690**

De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 8 p. m.  
Sábados, domingos y feriados, de 8 a. m. a 8 p. m.

La Mesa de informaciones está localizada inmediatamente después del vestíbulo de la entrada principal del Hospital en 525 East 68th Street. El personal de la Mesa de informaciones puede suministrar información y orientación a las pacientes y los visitantes.

## **Tienda de regalos (212) 746-4230**

De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 9 p. m.  
Sábados y domingos, de 9 a. m. a 9 p. m.

La tienda de regalos se encuentra detrás de la Mesa de informaciones. Ofrece una amplia selección de artículos, como flores, artículos de tocador, periódicos, revistas, tarjetas, bocadillos, bebidas, regalos y globos de Mylar. Puede llamar a la tienda de regalos para que hagan envíos a la habitación de su hijo.

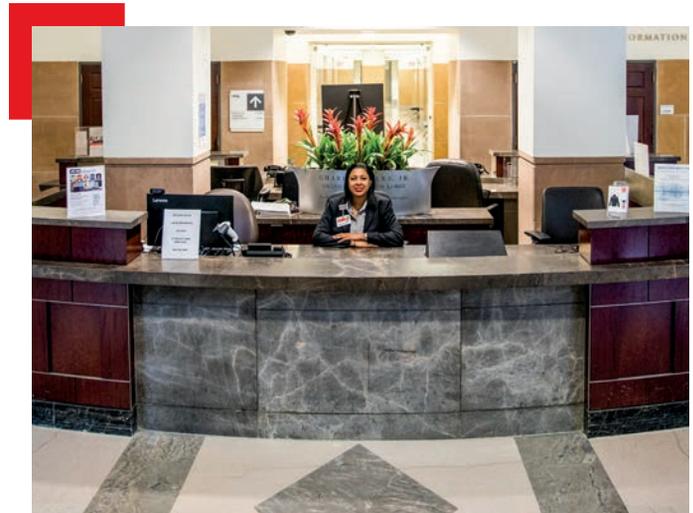
Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, los globos de látex están prohibidos en el Hospital. Los globos de Mylar y las flores (frescas, artificiales y arreglos de flores secas) están prohibidos en todas las unidades de cuidados intensivos, las salas de recuperación, los quirófanos, las guarderías infantiles, la unidad parto y parto, así como en las unidades de oncología y trasplante.

## **Instalaciones para huéspedes (212) 472-8400**

### **Instalaciones para huéspedes de NewYork-Presbyterian en Helmsley Medical Tower**

Ubicado al lado del Hospital  
1320 York Avenue, entre East 70th Street y 71st Street  
New York, NY 10021  
[www.nypguestfacility.com](http://www.nypguestfacility.com)

Helmsley Medical Tower, ubicado al lado de NewYork-Presbyterian/Weill Cornell, ofrece instalaciones modernas y cómodas para los pacientes, sus seres queridos y otras personas que viajen desde otras ciudades para ser atendidas en el Hospital.



## Lugares para comer

Existen varios lugares para comer o tomar un bocadillo dentro del Hospital.

### Garden Café

De lunes a viernes, de 6 a. m. a 9 p. m.  
Sábados y domingos, de 7 a. m. a 8 p. m.

Garden Café está ubicado en el nivel “B” del edificio principal del Hospital. Puede pedir indicaciones en la Mesa de informaciones que se encuentra pasando el vestíbulo principal de la entrada de East 68th Street. Garden Café tiene un estilo de cafetería y abre para el desayuno, el almuerzo y la cena. Entre las opciones para la cena incluye platos calientes, pizza y un salad bar.

### Au Bon Pain

Abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Au Bon Pain se encuentra cerca de la Mesa de informaciones pasando el vestíbulo principal del Hospital. El menú incluye masas, sándwiches calientes y fríos, sopas y ensaladas.

Además, el Hospital tiene dos quioscos de Au Bon Pain en las siguientes ubicaciones:

- Vestíbulo Starr Pavilion, entrada por East 70th Street; abierto de lunes a viernes, de 7 a. m. a 3 p. m.
- Atrio del Instituto de Cardiología Perelman, cuarto piso de Greenberg Pavilion; abierto de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.

### Quioscos Farmer’s Fridge

Abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Opciones saludables que incluyen ensaladas frescas y sándwiches, están disponibles en los quioscos ubicados en el nivel “B” cerca al Garden Café y el séptimo piso de la Unidad de Maternidad.



## Máquinas expendedoras

Hay máquinas expendedoras disponibles las 24 horas del día en el área adyacente al Garden Café en el nivel “B”. Hay otras máquinas expendedoras cerca de las salas para visitantes del pabellón Greenberg.

## Baños públicos

Hay baños públicos sin distinción de sexo ubicados en todo el Hospital y en cada piso, generalmente cerca de los ascensores. Con el propósito de controlar las infecciones, los baños de las habitaciones de los pacientes son para el uso exclusivo de los pacientes.

## Cajeros automáticos (ATM)

Los cajeros automáticos se encuentran en Garden Café en el nivel “B” y en el atrio del piso principal de Greenberg Pavilion.

# Para la conveniencia y comodidad de su familia

La sala familiar principal brinda comodidad, un espacio acogedor con mesas y sillas para comer, un televisor, revistas y computadoras.

## Lista de control para la comodidad de su hijo

Los niños a menudo se sienten más cómodos en el hospital cuando tienen sus propios objetos personales de su hogar. Por lo tanto, le recomendamos traer artículos personales para usar durante la hospitalización de su hijo, tales como:

- Manta o almohada favorita.
- Juguete, muñeca, o muñeco de peluche fácil de limpiar.
- Música o videojuego favorito.
- Fotografías de su familia y amigos.

NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital proporciona batas de hospital, pañales y artículos básicos de tocador. Deberá traer ojotas y pantuflas, así como también el cepillo de dientes de su hijo, crema dental, peine o cepillo, champú y otros artículos personales.



Con algunas excepciones, los niños pueden usar su propia ropa durante su estadía en el Hospital. Usted puede traer algunas de sus prendas favoritas. Además, traiga anteojos, audífonos, aparatos dentales, muletas, dispositivos de comunicación o zapatos ortopédicos, si su hijo los utiliza. Le solicitamos que todos los artículos que traiga de su hogar estén identificados con el nombre de su hijo. Si necesita más información, consulte a la enfermera de su hijo.

## Servicio telefónico

NewYork-Presbyterian se complace en ofrecer servicio telefónico de cortesía que incluye servicio de larga distancia dentro de los Estados Unidos.

## Servicio de televisión

Hay un servicio de televisión de cortesía en la habitación de los pacientes pediátricos, que les permite ver sus programas favoritos. La programación de televisión incluye todas las redes y canales de televisión locales, así como también Disney Channel, Family Channel, Nickelodeon y muchos más. Si tiene alguna pregunta, hable con un miembro del equipo de atención de su hijo.

## Acceso a Internet

Usted y sus seres queridos pueden usar una computadora portátil personal y la mayoría de los otros dispositivos inalámbricos móviles en el Hospital. Para acceder a Internet, haga lo siguiente:

- Abra las redes inalámbricas.
- Haga clic en la dirección inalámbrica "Guest-Net" (Red de Huéspedes).
- Acepte los términos/condiciones para continuar a Internet.



## Servicios de la unidad para padres y familiares

### Alojamiento para los padres

Se recomienda a los padres que permanezcan con sus hijos. Hay camas desplegables disponibles en muchos pisos de pacientes.

### Salas de baño/duchas

Las salas de ducha se encuentran disponibles para los padres y los cuidadores. Los pisos de pacientes tienen una ducha en la habitación para que utilicen los padres o una sala de ducha en común, excepto en la Unidad de cuidados intensivos pediátricos. Las salas de ducha en común son baños o duchas individuales que están disponibles para todas las personas del piso.

Los artículos de tocador y toallas están disponibles bajo petición. Los padres y familiares deben sentirse en libertad de darse una ducha en cualquier momento del día. Hable con la enfermera de su hijo acerca de las instalaciones de duchas específicas.

### Lavandería

El servicio de lavandería se encuentra disponible las 24 horas del día para padres y familiares. La sala de lavandería se encuentra al otro lado de la sala familiar en la habitación 6-309 del pabellón Greenberg Pavilion. El detergente está disponible bajo petición.

### Salas Familiares

Las salas familiares se encuentran ubicadas en cada unidad. Nuestra sala familiar principal, ubicada en la habitación 6-636 del pabellón Greenberg Pavilion, es la sala familiar más amplia. Esta sala incluye una despensa con un horno de microondas y máquinas expendedoras con alimentos, bebidas y bocadillos. La sala brinda comodidad, un espacio acogedor con mesas y sillas para comer, un televisor, revistas y computadoras con acceso a Internet para que utilicen las familias. La "Sala tranquila", ubicada al lado de la sala familiar, en la habitación 6-311 del pabellón Greenberg Pavilion, permite a los padres permanecer durante la noche o descansar durante el día. Si necesita más información sobre la "Sala tranquila", consulte a la enfermera de su hijo.

### Lactancia

Si usted está amamantando y no puede amamantar a su hijo en cualquier momento durante su estadía, hay bombas para extracción de leche disponibles en las unidades de atención de pacientes. Si necesita un kit de bomba para extracción de leche, solicítelo al empleado de la unidad.

La seguridad de su bebé es muy importante para nosotros. La leche materna se almacenará en la unidad donde se ingresó a su hijo. Pida a la enfermera de su hijo las etiquetas con código de barras para colocar en cada biberón. Escriba con claridad la fecha y hora en que se extrajo leche materna. Nuestra práctica habitual es escanear la etiqueta con código de barras antes de cada alimentación. El enfermero de su hijo podrá responder sus preguntas relacionadas con la lactancia y almacenamiento.

# Para la seguridad de su hijo

## Distintivos de identificación del personal

Cada integrante del personal debe utilizar un distintivo de identificación del Hospital que incluye una fotografía, su nombre y su función en el Hospital. No dude en pedirles a los empleados o visitantes que se identifiquen. Si le preocupa la identidad de alguna persona que ingresa en la habitación de su hijo, comuníquese inmediatamente con un miembro del personal de enfermería. Informe inmediatamente cualquier comportamiento sospechoso al Departamento de Seguridad. Para comunicarse con el Departamento de Seguridad de NewYork-Presbyterian desde un teléfono interno del Hospital, marque 911 o (646) NYP-9111 desde un teléfono externo o teléfono celular.

## Otros pacientes pediátricos

Para la seguridad de todos nuestros pacientes pediátricos, no alimente, levante ni atiende a otros niños que sean pacientes de la unidad donde se encuentra su hijo.

## Acompañantes de pacientes

Si su hijo está en la NICU o la PICU, sólo podrá ser acompañado a un procedimiento por un médico o una enfermera. Un niño que se encuentre en la Unidad de Pediatría General (GPU) podrá ir a un procedimiento con un transportador de pacientes que lo lleve y lo traiga de los estudios o procedimientos realizados en otras áreas del Hospital.

## Seguridad

**911 desde un teléfono interno del Hospital;  
(646) NYP-9111 desde un teléfono externo o teléfono celular**

El Departamento de Seguridad monitorea las instalaciones del Hospital las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Además, el Hospital tiene un proceso de análisis de seguridad en las entradas para visitantes, y cualquier persona que ingrese al Hospital deberá mostrar una identificación. Hay medidas de seguridad especiales en las áreas de maternidad y pediatría que ofrecen mayor seguridad a los recién nacidos y a los niños durante su estadía en el Hospital.

**Objetos de valor** El Hospital no se hace responsable por la pérdida o el daño de cualquier objeto personal que se encuentre en la habitación de su hijo. Llévase a su casa los objetos de valor o entréguelos a un familiar o amigo para que los guarde. Si esto no es posible, comuníquese con el Director de Atención al Paciente o con Seguridad para que se guarden en un lugar seguro.

**Objetos perdidos** Si pierde un objeto, infórmelo a la enfermera de su hijo de inmediato y haremos todo lo posible por encontrarlo. Los artículos que no se reclaman se entregan al Departamento de Seguridad del Hospital.

## Globos/Flores

Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes, los globos de látex están prohibidos en el Hospital. Se prefieren las flores de seda a las reales, ya que las reales implican un riesgo de alergia para algunos pacientes. Los globos de Mylar y las flores (frescas, artificiales y arreglos de flores secas) están prohibidos en todas las unidades de cuidados intensivos, las salas de recuperación, los quirófanos, las guarderías infantiles, la unidad parto y parto, así como en las unidades de oncología y trasplante.

## Aparatos eléctricos

Para la seguridad de todos los pacientes y empleados, el uso de aparatos eléctricos no pertenecientes al hospital, como secadores, está restringido a dispositivos a batería únicamente. Tenga en cuenta que estos dispositivos no podrán recargarse en el Hospital. Si tiene alguna pregunta, consulte a la enfermera de su hijo.

## Normas sobre el cigarrillo

NewYork-Presbyterian es un ambiente totalmente libre de humo, tanto en su interior como en sus áreas abiertas. Fumar, incluido el uso de cigarrillos electrónicos u otros dispositivos similares que producen vapor, está prohibido en los edificios del Hospital, las entradas, en los espacios abiertos, los jardines, los patios y los estacionamientos. Para obtener información sobre programas que pueden ayudarlo a dejar de fumar, consulte a su médico o visite el sitio web del Hospital en <http://nyp.org/services/smoking-cessation.html>.

# Para su consideración

El Centro de recursos para pacientes Myra Mahon Patient Resource Center de Weill Cornell Medicine está abierto a los pacientes, sus seres queridos, amigos y personas encargadas de sus cuidados.

## Servicios Globales

**(212) 746-9100**

Si su residencia principal se encuentra en un país distinto a los Estados Unidos, comuníquese con Servicios Globales. El personal de Servicios Globales habla diversos idiomas y se encuentra disponible para ayudar a los pacientes internacionales y sus seres queridos con servicios médicos y no médicos, como programar citas con el médico, acompañar a los pacientes cuando se realizan procedimientos, solicitar segundas opiniones médicas y brindar información sobre hospedaje. La oficina de Servicios Globales está ubicada en el vestíbulo de Greenberg Pavilion.



## Centro de recursos para pacientes Myra Mahon

**Información general (646) 962-5303**

**Salud del Consumidor de Oncología (646) 962-5727**

Weill Greenberg Center

1305 York Avenue en East 70th Street, segundo piso

De lunes a viernes, de 10 a. m. a 5 p. m.

El Centro de recursos para pacientes Myra Mahon Patient Resource Center de Weill Cornell Medicine está abierto a los pacientes, sus seres queridos, amigos y personas encargadas de sus cuidados. El Centro ofrece folletos sobre educación médica y cuenta con un espacio de lectura cómodo, salas de estar, computadoras con acceso a Internet y conectividad inalámbrica a Internet.

Hay disponibles dos bibliotecarios de medicina, incluido un especialista en oncología, para ofrecer asistencia confidencial con preguntas sobre información de la salud; también pueden preparar y enviar un paquete personalizado de material de referencia.

El Centro también mantiene una agenda de eventos de salud y bienestar en los que puede aprender de oradores especializados en los últimos avances de la atención de la salud.

# Preparación para volver a casa

## Información para el alta

Comience a hacer planes para el alta de su hijo con tiempo, cuando aún esté en el Hospital. Su gerente de atención y un trabajador social pueden ayudarlo a preparar un plan de alta adecuado. Cada paciente tiene necesidades diferentes, de manera que abordamos el desarrollo de todos los planes teniendo en cuenta esas necesidades.

Cuando su médico le avise que su hijo está listo para irse a su casa, las enfermeras de su hijo analizarán con usted la continuidad de su atención. Si requiere medicamentos recetados, se los enviarán de forma electrónica a una farmacia o se le entregarán antes del alta. También recibirá un plan de alta escrito que describe los arreglos para cualquier cuidado futuro después del alta de su hijo. El plan incluirá las órdenes de tratamiento del médico de su hijo y una lista de medicamentos que deberá tomar su hijo en casa. Su hijo no podrá recibir el alta hasta que no se garanticen los servicios requeridos en el plan escrito de alta o el Hospital determine que se encuentran razonablemente disponibles. También tiene derecho a apelar el plan de alta de su hijo. En el bolsillo delantero de esta guía, hay un sobre para la información del alta médica de su hijo, de modo que podrá encontrar el material fácilmente, incluidos los planes para el alta, las recetas de medicamentos y cualquier otra información de seguimiento.



Cuando haga los arreglos para abandonar el Hospital, recuerde que el horario de salida objetivo es antes de las 10 a. m.

## Su lista de verificación para el alta

El equipo de atención de su hijo quiere asegurarse de que todo esté en orden cuando su hijo esté listo para abandonar el Hospital. Utilice esta lista de verificación para asegurarse de que tenga toda la información que necesita antes de que su hijo regrese a casa.

- Tengo el número de teléfono del médico de mi hijo.
- Tengo una lista actualizada de todos los medicamentos de mi hijo.
- Tengo todos los equipos y suministros que necesito para que mi hijo vuelva a casa.
- He revisado y comprendido todas las instrucciones para el alta.
- Sé a quién debo llamar para programar las visitas de seguimiento de mi hijo o ya he programado todas sus visitas de seguimiento.
- Tengo el nombre y número de teléfono de la persona a quien debo llamar ante cualquier pregunta que surja durante la primera semana de mi hijo en casa.
- Tengo transporte para ir a mi hogar desde el Hospital.

Además, responder la siguiente lista de preguntas los ayudará a usted y a su hijo a tener una transición tranquila hasta a su hogar.

- ¿Tengo ropa limpia y cómoda para que use mi hijo?
- ¿Hay comida en casa para mi hijo?
- ¿Es la comida adecuada para su dieta?
- ¿Necesito que alguien me ayude con mi hijo en casa?
- En caso de ser necesario, ¿se han hecho los arreglos para esto?
- ¿Necesitará servicios domiciliarios cuando él o ella salga del Hospital?
- En caso de ser necesario, ¿se han hecho los arreglos para los servicios domiciliarios?
- ¿Qué más debo preguntarle al médico, la enfermera o el terapeuta de mi hijo?

El estacionamiento es de cortesía el día del alta cuando muestre los documentos del alta médica de su hijo.

## Llamada telefónica del alta

Después del alta de su hijo, recibirá una llamada telefónica de alta del Hospital. El propósito de esta llamada es saber cómo se siente su hijo, preguntar sobre la experiencia de su hijo durante su hospitalización y hacer que la transición de su hijo a su casa sea lo más fácil posible para su hijo y para usted. Antes del alta de su hijo, dígame a la enfermera el número de teléfono más conveniente al que deberíamos llamarlo.

## Encuesta de satisfacción del paciente

Después del alta de su hijo, es posible que reciba una Encuesta de satisfacción del paciente. La encuesta le hará preguntas sobre la estadía de su hijo en el Hospital. Dedique un momento a completar y devolver esta Encuesta, que es muy importante para nosotros. Su participación nos ayudará a tomar medidas para mejorar la experiencia de nuestros pacientes y sus seres queridos en el Hospital.

## Cajero

**(212) 746-4311**

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

El cajero se encuentra en el primer piso del Hospital principal, pasando el vestíbulo de la entrada principal. El pago de los cargos del Hospital y otros servicios se puede hacer en efectivo, con cheque personal, cheques de viajero o con la mayoría de las principales tarjetas de crédito.

## Facturación

### Gastos hospitalarios

Su factura del Hospital reflejará todos los servicios hospitalarios que su hijo recibió durante su hospitalización. Los cargos se dividen en dos categorías:

- Una tarifa diaria básica, que incluye la habitación de su hijo, las comidas, la atención de enfermería y el servicio de limpieza.
- Cargos por procedimientos o servicios especiales, que incluyen quirófano, sala de recuperación y/u otros ítems indicados por el médico para su hijo, tales como radiografías o análisis de laboratorio.

Asimismo, los cargos médicos por los servicios prestados en la Red de atención ambulatoria (Ambulatory Care Network, ACN, o clínica) de NewYork-Presbyterian se incluyen en la factura del Hospital y no se facturan por separado.

Por ley, los hospitales deben publicar sus cargos regulares para los ítems y los servicios que brindan. Para obtener información sobre los cargos del Hospital, visítenos en <http://nyp.org/payingforcare>.

### Facturación y servicios médicos

Debe consultar al médico que coordina los servicios hospitalarios de su hijo para determinar si su atención requerirá servicios por parte de otros médicos que ejercen en el Hospital, como anesthesiólogos, radiólogos y patólogos. El médico de su hijo puede proporcionarle el nombre de la práctica, la dirección de correo postal y el número de teléfono de aquellos médicos cuyos servicios puedan ser necesarios.

También es importante que tenga en cuenta que se le facturarán por separado los servicios médicos que reciba su hijo durante su estadía en el Hospital, incluidos aquellos servicios de médicos que no lo atendieron personalmente, pero que le brindaron sus servicios profesionales relacionados con el diagnóstico y la interpretación de resultados de estudios en calidad de paciente. Entre ellos se incluyen patólogos, radiólogos y otros especialistas.

La información de contacto de estos grupos de médicos con quienes el Hospital tiene contratos está disponible en línea. También puede visitar <http://nyp.org/payingforcare> y comunicarse directamente con estos grupos para averiguar si participan en el plan de salud de su hijo. Si tiene alguna pregunta con respecto a sus facturas, llame al número impreso en la declaración que reciba de ellos.

# Preparación para volver a casa

## Seguros e información relacionada

NewYork-Presbyterian Hospital es un proveedor participante de varias redes de planes de salud. Puede encontrar una lista de los planes en los que participamos al visitar <http://nyp.org/payingforcare>. Algunos planes de salud utilizan las redes más pequeñas para ciertos productos que ofrecen, de manera que es importante verificar si participamos en el plan específico del cual recibe cobertura su hijo. Consulte nuestra lista para saber si no participamos en todos los productos de un plan de salud.

Se debe familiarizar con los términos de la cobertura de salud de su hijo, que incluye planes autoasegurados, las compañías aseguradoras comerciales, Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO), Medicare y Medicaid. Eso lo ayudará a comprender qué servicios del Hospital están cubiertos y cuáles son sus responsabilidades de pago, en caso de haberlas. También debe traer al Hospital copias de las tarjetas de seguro de su hijo. El Hospital es responsable de enviar las facturas de los servicios hospitalarios a la compañía aseguradora y lo ayudará a agilizar su reclamación. Es posible que usted reciba una factura del Hospital por deducibles, copagos, coseguros o ítems no cubiertos indicados en la explicación de beneficios que haya recibido de la compañía aseguradora. Si tiene preguntas sobre la cobertura de seguros, llame al (866) 252-0101 o al número indicado en su factura.

Si su hijo no está asegurado, será responsable por el pago de la factura del Hospital de su hijo a menos que sea elegible y reciba cobertura de otras fuentes de pago. NewYork-Presbyterian Hospital ofrece asistencia a pacientes que no están asegurados o que están subasegurados para determinar si pueden existir otras fuentes de pago, tales como Medicaid, compensación a los trabajadores, No-Fault, beneficios COBRA o atención caritativa disponibles para cubrir los servicios hospitalarios que se proporcionaron.

En relación con la atención caritativa, NewYork-Presbyterian Hospital tiene desde hace mucho tiempo una política para ayudar a los pacientes que reciben servicios de atención de la salud en nuestro Hospital y que necesitan ayuda financiera, independientemente de su raza, color, nacionalidad, grupo étnico, cultura, discapacidad, edad, sexo, religión, estado socioeconómico, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago o cualquier otra característica protegida por la ley. Si tiene una obligación financiera con NewYork-Presbyterian Hospital y considera que no puede pagarla, el Hospital tiene una política de atención caritativa y ayuda financiera que puede brindar asistencia a los pacientes elegibles. En el Departamento de Admisión hay información disponible sobre elegibilidad para Atención caritativa y el proceso de solicitud, al llamar sin cargo al (866) 252-0101, o también se puede obtener en línea en <http://nyp.org/payingforcare>.

Numerosos médicos y otros proveedores de servicios (proveedores) pueden brindar atención a los pacientes en las instalaciones del Hospital. Los proveedores de la Red de atención ambulatoria (Ambulatory Care Network, ACN, o clínica) de NewYork-Presbyterian están comprendidos en la política de Atención caritativa del Hospital, mientras que otros proveedores no lo están. Dichos proveedores se describen por categoría de servicio, o departamento, y la ACN (clínica) en <http://nyp.org/payingforcare>, en caso de que corresponda. Para obtener información más específica sobre un proveedor en particular, puede consultar a dicho proveedor.

## Información de contacto

Consultas de facturación:	(866) 252-0101
Consultas de atención caritativa:	(866) 252-0101
Sitio web:	<a href="http://www.nyp.org">www.nyp.org</a>

Para cargos hospitalarios y participación de los médicos en los planes de seguro: <http://nyp.org/payingforcare>.



**Expedientes médicos/  
Gestión de información de salud  
(646) 697-4764**

**Dirección de correo:**

Medical Correspondence Unit  
(Unidad de Correspondencia Médica)  
NewYork-Presbyterian/  
Weill Cornell Medical Center  
525 East 68th Street, Box 126  
New York, NY 10065-4879

**Lugar para entregas**

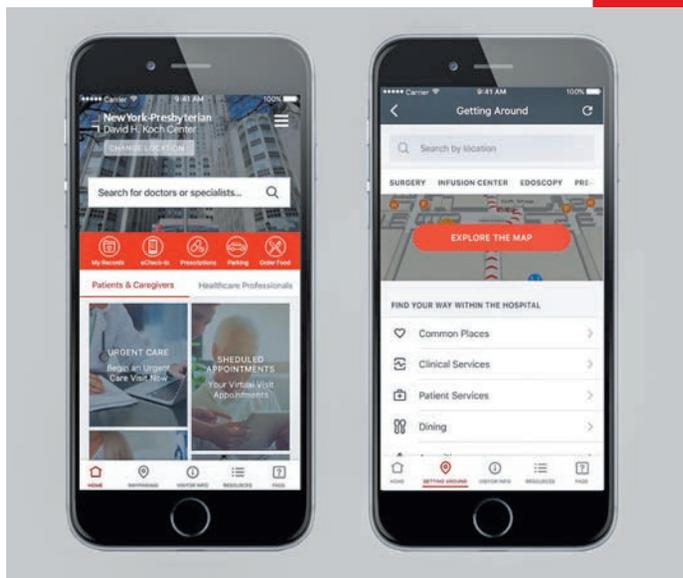
Medical Correspondence Unit  
(Unidad de Correspondencia Médica)  
Edificio principal del Hospital  
Pasillo Payson, nivel de sótano, P-04

Para solicitar expedientes médicos del Hospital, los padres o tutores a cargo de la atención del niño deben completar el formulario de autorización para divulgar la información de salud protegida/formulario de registros médicos. El formulario también se encuentra disponible en inglés, español y chino en el sitio web del Hospital en <http://nyp.org/him>, o puede recoger el formulario en la Unidad de Correspondencia Médica en el edificio principal del Hospital, Pasillo Payson, nivel de sótano, P-04.

Lea cuidadosamente el formulario y marque los casilleros adecuados para la información que necesita. Los formularios completados se deben colocar en el buzón ubicado junto a la Unidad de Correspondencia Médica o se deben enviar por correo postal a la dirección de correo postal que se indica a la izquierda.

Para obtener ayuda para completar el formulario, llame al (646) 697-4764, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

# Recursos en línea



## Aplicación móvil de NewYork-Presbyterian

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian (NYP App) es una guía móvil gratuita para la atención del paciente. La aplicación centraliza los recursos de todo NewYork-Presbyterian, lo que facilita su búsqueda. Descargue NYP App de la Tienda de aplicaciones o Google Play; envíe un mensaje de texto con la palabra “NYP” al 69697; o visite [nyp.org/app](http://nyp.org/app).

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian incluye lo siguiente:

### Orientación

La aplicación móvil de NewYork-Presbyterian ofrece navegación detallada dentro de NewYork-Presbyterian/Weill Cornell. La aplicación muestra su ubicación actual en el mapa del Hospital y suministra indicaciones para localizar los departamentos clínicos, los servicios del Hospital, los servicios al paciente y otros recursos en las instalaciones. La aplicación móvil también brinda información sobre restaurantes, hoteles y farmacias cercanos, así como de transporte y estacionamiento.

### Guía para pacientes

La guía para pacientes y visitantes del Hospital, *Durante la estadía de su hijo*, también está disponible en NYP App.

## NYP OnDemand

NewYork-Presbyterian OnDemand es un paquete confidencial y seguro de servicios de salud digitales para pacientes adultos y pediátricos y sus proveedores. A través de nuestros servicios de telemedicina, puede comunicarse de manera rápida y fácil con los médicos de NewYork-Presbyterian desde su teléfono móvil, tableta, computadora o quioscos en ubicaciones exclusivas de Duane Reade. Los servicios incluyen:

**Atención virtual de urgencia** Para enfermedades y lesiones sin riesgo de vida, converse por videollamada con uno de nuestros médicos especialistas en medicina de emergencia pediátrica certificados por la junta para obtener un diagnóstico y un plan de tratamiento rápido, o, si es necesario, instrucciones para ver a un médico. Los pacientes también pueden recibir una receta, si es médicamente necesario.

**Consulta en video** Converse por videollamada con médicos participantes de manera conveniente, sin trasladarse hasta sus consultorios. Su médico puede informarle si participa.

**Atención rápida** Si ya se encuentra en una sala de emergencias de NewYork-Presbyterian/Weill Cornell o NewYork-Presbyterian Lower Manhattan Hospital, puede visitar virtualmente a un profesional clínico y reducir significativamente su tiempo de espera.

Tenga en cuenta que es posible que las tarifas de estos servicios pueden estar o no cubiertas por el seguro. Consulte con su compañía de seguro. Para obtener más información, visite <https://www.nyp.org/ondemand>.

## Herramientas y servicios adicionales

- Vea sus expedientes de salud.
- Resurta las recetas con o transfiera recetas a Duane Reade/Walgreens.
- Obtenga más información sobre los departamentos del Hospital, incluida la información de contacto.
- Pague su factura en línea.
- Encuentre rápidamente información sobre médicos en la ubicación de NewYork-Presbyterian que prefiera y guárdela en una lista centralizada.

## Expedientes personales de salud

**myNYP.org** Este expediente personal de salud interactivo permite que los pacientes controlen y accedan a su información médica en cualquier lugar y momento que la necesiten. Con myNYP, usted puede acceder a los registros médicos de su hijo en línea, revisar sus medicamentos recetados y realizar un seguimiento del historial de medicamentos de su hijo. También puede ver los informes quirúrgicos, las instrucciones para el alta del hospital, y los resultados de laboratorio y radiología. Puede acceder a myNYP en forma conveniente desde cualquier computadora, tableta o dispositivo móvil. Para obtener una lista completa de las características y el contenido de myNYP, o para conectarse a myNYP, visite <https://mynyp.org>.

**Weill Cornell CONNECT** Con Weill Cornell CONNECT, una conexión en línea segura a los consultorios de los médicos durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana, puede programar fácilmente citas, ver resultados de estudios, pagar facturas médicas y revisar su historia clínica: todo esto desde la privacidad de su computadora o teléfono personal.

## Agradezca a un empleado de NYP

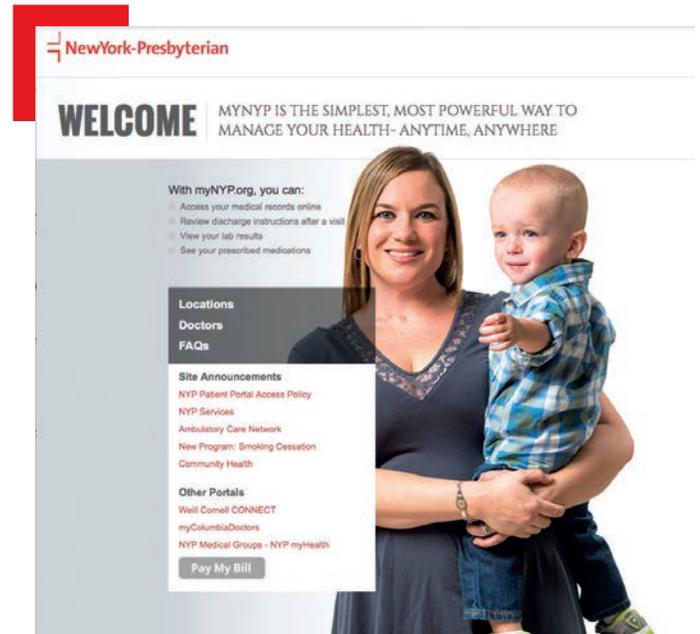
Este programa en línea de todo el Hospital permite que los pacientes y sus seres queridos reconozcan fácilmente a los empleados y los equipos con una tarjeta electrónica. Puede acceder a Thank an NYP Employee (Agradezca a un empleado de NYP) en <https://myapps.nyp.org/Ecard/>. Seleccione la ubicación y el departamento o la unidad donde recibió atención su hijo. Identifique a sus empleados favoritos, seleccione una tarjeta electrónica, agregue una nota personal si lo desea, y envíela.

Para obtener más información sobre cómo compartir su agradecimiento con sus empleados favoritos, también puede escanear este código con la cámara de su teléfono inteligente.



## Para obtener más información

Para obtener más información sobre NewYork-Presbyterian, visítenos en [www.nyp.org](http://www.nyp.org) y HealthMatters en [healthmatters.nyp.org](http://healthmatters.nyp.org). También nos encontrará en Facebook, Twitter y YouTube.



# Encuentre el camino

La dirección y el teléfono oficiales del Hospital son los siguientes:

## **NewYork-Presbyterian Komansky Children's Hospital** (212) 746-5454

NewYork-Presbyterian/  
Weill Cornell Medical Center  
525 East 68th Street  
New York, NY 10065

### **Indicaciones**

#### **En tren**

Tome el tren n.º 6 hasta East 68th Street. Camine cuatro cuadras hacia el este hasta York Avenue, o tome el ramal este del autobús M66 hasta York Avenue.

Tome el tren Q hasta East 72nd Street/Second Avenue. Camine dos cuadras hacia el este hasta York Avenue y cuatro cuadras hacia el sur hasta East 68th Street.

#### **En autobús**

Tome el M31 hasta la parada de East 69th Street, justo frente a NewYork-Presbyterian/Weill Cornell. El M31 recorre el norte y el sur sobre York Avenue, y atraviesa la ciudad por 57th Street. Los autobuses M66 y M72 que atraviesan la ciudad le permiten hacer el pase al M31 en York Avenue.

Para obtener más información sobre autobuses y trenes, llame a la Autoridad Metropolitana de Tránsito al (718) 330-1234 o visite [www.mta.info](http://www.mta.info).

#### **En automóvil**

Si viene al hospital desde el sur, tome el ramal norte de FDR Drive hasta la salida de 61st Street. Gire a la derecha por York Avenue, siga al norte hasta 68th Street y gire a la derecha hacia la rotonda de la entrada principal del Hospital. Si viene al Hospital desde el norte, tome el ramal sur de FDR Drive hasta la salida de 71st Street. Gire a la izquierda por York Avenue, siga al sur hasta 68th Street y gire a la izquierda hacia la rotonda de la entrada principal del Hospital.

### **Estacionamiento**

Recomendamos especialmente estacionar en los estacionamientos acreditados y asegurados del Hospital. Se aceptan las principales tarjetas de crédito.

#### **Greenberg Pavilion Garage** (212) 746-2015

525 East 68th Street  
Abierto las 24 horas. Accesible.

El servicio de valet se encuentra en la rotonda de la entrada principal del hospital. El pago se puede realizar utilizando el quiosco ubicado cerca de la Oficina del Cajero. Los pacientes y visitantes también pueden realizar el pago al cajero del Hospital, de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m. Después de las 6 p. m. y durante los fines de semana, los pacientes y visitantes pueden utilizar el quiosco o pagar directamente a los asistentes del servicio de valet.

#### **Helmsley Medical Tower Garage** (212) 746-1974

507 East 70th Street,  
entre York Avenue y FDR Drive  
Servicio de valet. Abierto las 24 horas.

#### **Laurence G. Payson House Garage** (212) 746-1977

426 East 71st Street, entre York Avenue y First Avenue  
Servicio de valet. Abierto las 24 horas.

#### **NewYork-Presbyterian David H. Koch Center Garage** (646) 697-0287

1283 York Avenue, entre 68th Street y 69th Street  
La entrada al estacionamiento se encuentra en East 68th Street, entre York Avenue y First Avenue  
Servicio de valet.

Abierto de lunes a viernes, de 6 a. m. a 10 p. m.  
Cerrado los fines de semana y feriados.

Tenga en cuenta que NewYork-Presbyterian David H. Koch Center es un edificio sin dinero en efectivo. Los pacientes y los visitantes pueden hacer los pagos por estacionamiento en el quiosco ubicado en el vestíbulo o a través de la aplicación móvil de NewYork-Presbyterian (NYP App).









NewYork-Presbyterian es uno de los sistemas de atención de salud académicos integrados más completos de la nación, que abarca 10 recintos hospitalarios en el área metropolitana de Nueva York, más de 200 clínicas y grupos médicos de atención primaria y especializada, y un conjunto de servicios de telemedicina.

Líder en educación médica, NewYork-Presbyterian Hospital es el único centro médico académico en la nación afiliado a dos escuelas de medicina de clase mundial, Weill Cornell Medicine y Columbia University Vagelos College of Physicians and Surgeons. Esta colaboración significa que los pacientes tienen acceso a los médicos líderes del país, la gama completa de especialidades médicas, las últimas innovaciones en atención e investigación que está desarrollando curas y salvando vidas.

Clasificado como el hospital número 5 en la nación y número 1 en Nueva York en la Encuesta de los “Mejores Hospitales” del *U.S. News & World Report*, NewYork-Presbyterian Hospital también es reconocido como uno de los mejores del país en todas las especialidades pediátricas evaluadas en la encuesta de “Los mejores hospitales infantiles” del *U.S. News*. Fundado hace casi 250 años, NewYork-Presbyterian Hospital tiene un largo legado de avances médicos e innovación, desde la invención de la prueba de Papanicolaou hasta el primer trasplante cardíaco pediátrico exitoso, hasta ser pionero en el innovador procedimiento de sustitución de la válvula aórtica llamado TAVR.

Los 47,000 empleados y médicos afiliados al NewYork-Presbyterian están dedicados a brindar la atención más compasiva y de la más alta calidad a los neoyorquinos y pacientes de todo el país y del mundo. Los hospitales NewYork-Presbyterian son sin fines de lucro y brindan más de \$1 mil millones en beneficios cada año a la comunidad, incluyendo atención médica, clínicas de salud con sede en las escuelas y apoyo para más de 300 programas y actividades de la comunidad.

Para obtener más información, visite [www.nyp.org](http://www.nyp.org). También nos encontrará en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

