



GUIA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA LOS PADRES



GUIA INFORMATIVA Y DE SEGURIDAD DEL PACIENTE PARA LOS PADRES



¡Bienvenidos!

El Hospital de Emergencias Pediátricas pone a su servicio personal altamente especializado en la atención pediátrica en situación de emergencia, quienes brindan su mejor esfuerzo y entusiasmo, junto con los mejores recursos disponibles, para mejorar la salud de su niño, a la vez que tratamos de que se encuentren lo más cómodos posible entre nosotros.

Hemos elaborado esta guía con el fin de informarle sobre los Servicios que brindamos, así como las normas básicas de funcionamiento del hospital para que su niño tenga una permanencia segura.

Le servirá para facilitarle en lo posible su orientación durante los días que permanezca con nosotros. No obstante, cualquier otra información que pudiera necesitar y que no encuentre en esta Guía, puede solicitarla en el Área de Atención al Usuario o en la Unidad de Gestión de la Calidad.

Esperamos que su niño tenga una estancia agradable y una pronta recuperación.

La Dirección Ejecutiva.



Introducción

Esta Guía está dirigida a los usuarios (pacientes) y a los padres o tutores. Tiene como fin brindar información acerca de cómo son los procedimientos de atención e ingreso del paciente así como recomendaciones para lograr una estancia más segura en los diferentes Servicios del Hospital de Emergencias Pediátricas.

Aquí encontrará información básica sobre horario de visitas, la estancia, las Especialidades Médicas que brindamos, como son los trámites de ingreso y alta hospitalaria, normas básicas de higiene, relaciones con el personal y alimentación de los niños.

Esperamos lograr que su permanencia sea lo más grata y segura posible y hasta la recuperación de la salud de su niño.

RECOMENDACIONES GENERALES

- Para su comodidad venga al Hospital solo con los objetos que sean estrictamente necesarios para la atención de su niño. No traiga objetos de valor, pues el hospital no asume la responsabilidad por pérdidas.
- Vigile a sus niños durante su paso por las escaleras o balcones.
- Si su niño está con fiebre, no lo abrigue demasiado, ya que le subirá más la temperatura.
- Asegúrese de traer las recetas o una lista de los medicamentos que está recibiendo su niño.
- Informe al Médico de cualquier tipo de alergia que tenga el niño, tanto a alimentos como a medicinas. Ocultar información puede ser perjudicial para el niño en su adecuado tratamiento y recuperación.
- Por seguridad y evitar enfermedades, no traiga a niños sanos al hospital.
- Por su seguridad y para disminuir la transmisión de enfermedades lavarse bien las manos y no toque otros niños que no sean los suyos
- Siempre que asista a nuestra institución, traiga su documento de identidad personal, ya que permite identificarlo como responsable del niño, facilita su registro y la atención en casos de emergencia.
- En caso de sismo, incendio u otra eventualidad que pueda poner en riesgo su seguridad y la de su niño, siga las instrucciones de nuestro personal que está preparado convenientemente para ello
- Recuerde: este es un Hospital de Emergencias por lo que primero se atenderá a los casos más urgentes.

1. DE LA ATENCIÓN EN TRIAJE

- Al llegar al Hospital, su primer contacto será con el Área de Triage, donde el paciente será evaluado por profesionales calificados quienes determinarán la gravedad del paciente y lo enviarán al área correspondiente.
- En caso de que la vida de su niño esté en riesgo inminente **será atendido inmediatamente en el Servicio de Emergencia**, sin mediar ningún trámite administrativo; los mismos que se realizarán posteriormente.
- Si **no fuera una emergencia**, el personal de Triage le indicará donde será atendido su niño. Siga sus instrucciones.



Área de Triage

2. FORMALIZACIÓN DEL INGRESO

- Una vez que se haya clasificado el tipo de atención de su niño, diríjase al Área de Admisión donde se formalizará el ingreso.
- Esta se localiza en el segundo piso de la entrada principal, frente a la sala de espera de los Consultorios de Urgencia.
- Para ingresar al paciente es necesaria la siguiente documentación:
 - D.N.I. del padre o acompañante.
 - Otra documentación solicitada por la Trabajadora Social ó por la Unidad de Seguros.
- Los datos que facilite se incluirán en un archivo de carácter confidencial y de acceso restringido, su uso será exclusivamente para fines asistenciales. (Ley General de Salud Titulo IV, Art.120).
- Si el paciente requiere ser hospitalizado, luego del trámite correspondiente, el personal de salud le acompañará a su sala de destino, donde se le facilitará la cama y ropa adecuada También se le entregará Cartillas Informativas del Hospital y del Servicio.
- Es recomendable traer de casa calzado cómodo o sandalias y útiles de aseo personal para su niño.



Área de Caja - Admisión
Sala de Espera 2do. piso

3. DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

- Si la condición de su niño ha sido clasificada como una Emergencia, será atendido lo más pronto posible, en los Tópicos de Emergencia.
- Inmediatamente vaya donde el personal del Servicio de Emergencia, quien tomará al niño sus funciones vitales y lo hará pasar al Tópico correspondiente.
- Responda las preguntas del médico en forma clara y lo más precisa posible.
- Si está con un acompañante, este puede ir haciendo los trámites respectivos en Admisión y Caja.
- Siga las indicaciones del personal de Emergencia, quienes están capacitados para atender adecuadamente a su niño y desean darle la mejor atención.
- Si no ha venido con un acompañante y luego de que su niño haya sido evaluado por el Médico de Guardia, acérquese a Admisión para hacer los trámites correspondientes que le indique el personal.



Unidad de Shock -Trauma Pediátrico

- En algunos casos su niño puede requerir permanecer en Sala de Observación unas horas para decidir si se hospitaliza ó solo requiere tratamiento en casa. De ser el caso, siga las instrucciones del personal de dicha Sala
- Si el médico le indica algún examen, el personal de emergencia le orientará sobre el trámite de éstos.
- Si su niño requiere hospitalización debido a su condición, deberá firmar la autorización correspondiente.
- Si la emergencia es resuelta y le indican sólo tratamiento para la casa, recibirá una receta, con la que podrá adquirir sus medicinas en farmacia.
- Verifique que los medicamentos que le entreguen correspondan a su receta médica.
- Traiga sus recetas en su próxima visita al Hospital.



Atención en la
Unidad de
Shock-Trauma
Pediátrico

4. DE LA ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DE URGENCIA

- El horario de atención en nuestros Consultorios de Urgencias es de Lunes a Domingo de 8 am a 8 pm.
- Si en el Triage le han asignado la atención de su niño en CONSULTORIO DE URGENCIAS, acuda al segundo piso, donde será atendido por el médico correspondiente.
- En el segundo piso registre a su niño en la ventanilla de Admisión y luego cancele la atención en la ventanilla de Caja.
- Con la Boleta que le entreguen en Caja, acérquese al módulo de enfermería que se encuentra en la Sala de Espera del segundo piso, para que controlen al niño sus funciones vitales y luego tome asiento hasta que se le atienda.
- Por limitaciones de espacio y seguridad, en el segundo piso, solo se permite un acompañante por paciente.
- Tenga cuidado y lleve a su niño de la mano ó en brazos al subir las escaleras.
- Mientras espera, tenga a la vista siempre a su niño. Evite que juegue por los corredores o escaleras.

Consultorio de Urgencias



- El Médico Especialista evaluará a su niño y le indicará el tratamiento a seguir y si lo necesitara, la fecha de un nuevo control. Traiga su(s) receta(s) el día que acuda a su cita.
- Si el caso lo amerita, se le asignará una cita para control, asista el día de la cita, de lo contrario la perderá y deberá obtener una nueva. Verifique la fecha de su cita.
- En caso de necesitar exámenes auxiliares (Rayos X, Ecografías, Exámenes de Laboratorio, Tomografías, etc.) el personal de enfermería en la Sala de Espera le orientará sobre la forma como se realizarán.
- Si Ud. va a ingresar a la Sala de Radiología siga las recomendaciones e instrucciones del personal encargado.
- Cuando tenga los resultados de los exámenes solicitados, acérquese al módulo de enfermería del segundo piso, para que sea reevaluado por el médico respectivo.
- Si le entregan una receta médica, puede comprar sus medicamentos en Farmacia del Primer Piso. Verifique los medicamentos que allí le entreguen.
- Durante su permanencia en nuestro hospital, se le proporcionará información audiovisual de los servicios de nuestro hospital y de contenido educativo sobre la salud de su niño.



5. DE LA ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE HOSPITALIZACIÓN DE MEDICINA

- En algunas circunstancias la recuperación de su niño requerirá de un tratamiento médico especializado que no es posible seguir en casa, por esa razón necesita permanecer hospitalizado,.
- Ud. recibirá información en un folleto sobre Hospitalización; así como una tarjeta de identificación, la que deberá portar por medidas de seguridad mientras permanezca en el hospital. Lea las cartillas cuidadosamente ya que contienen recomendaciones sobre los cuidados que debe tener su niño al estar hospitalizado. Siga las instrucciones que ahí se indican.
- Todos los días, durante la visita médica, el Médico Pediatra informará a los padres o tutores, del estado de su niño y los avances de su condición.
- En nuestro hospital, los padres pueden acompañar a sus niños durante las 24 horas, con excepción del periodo entre las 7:15 y 8 de la mañana y de la noche.
- Si su niño necesita de un procedimiento especializado, se le explicaran los riesgos y beneficios y se le solicitará la autorización respectiva, por lo que deberá firmar el Consentimiento Informado para el procedimiento por el médico de turno.
- Si su niño necesita de una operación, se le solicitará la autorización respectiva, por lo que deberá firmar el Consentimiento Informado para la operación después de haber recibido la información brindada por el Cirujano de turno.

**Atención en
Sala de Hospitalización**



6. DE LA ATENCIÓN EN LAS ÁREAS DE HOSPITALIZACIÓN DE CIRUGIA

- En ciertas condiciones será necesario que su niño sea intervenido quirúrgicamente,. Por lo que pasará a esta Sala de hospitalización, donde se procederá a prepararlo para su pase a Centro Quirúrgico.
- Se le solicitará la autorización respectiva, por lo que deberá firmar el Consentimiento Informado para la operación después de haber recibido la información brindada por el Cirujano de turno.
- Un familiar puede acompañar al niño hasta la puerta de ingreso de Centro Quirúrgico.
- Al salir de Sala de Operaciones el niño puede continuar dormido hasta que pase el efecto del anestésico.
- En algunos casos, dependiendo del grado de gravedad de su niño, puede requerir que pase a Cuidados Intensivos para un mejor control.
- El Médico Especialista pasará visita diariamente y realizará las curaciones que requiera y le informará de la evolución de su niño.
- Si su niño no es beneficiario de algún tipo de Seguro, la enfermera le hará entrega de la receta de la medicación que requiere su niño, para su adquisición respectiva en Farmacia. Entregue estas medicinas al personal de enfermera de turno de la sala de su niño. En caso contrario, si su niño es beneficiario de algún seguro, el personal se hará cargo de dicho procedimiento
- En caso que de requerirse algún otro procedimiento especial, se solicitará la autorización por escrito con la firma del Consentimiento Informado respectivo.



**Cirugía
Laparoscópica**

- En nuestro hospital, los padres pueden acompañar a sus niños durante las 24 horas, con excepción del periodo entre las 7:15 y 8 de la mañana y de la noche.
- La visita de otros familiares es de Lunes a Domingo de 3:00 a 5:00 de la tarde. Por razones de espacio le solicitamos que se realice en *grupos muy pequeños*.
- Antes de someter a su niño a cualquier acto quirúrgico le recomendamos leer estas recomendaciones

10 RECOMENDACIONES PARA LOS PADRES PREVIAS A LA CIRUGÍA

- ✓ *Conozca al Cirujano que va a operar a su hijo.*
- ✓ *Comuníquese a su médico de las medicinas que toma su niño y si presenta alergias a alimentos o medicamentos.*
- ✓ *Avise de otras enfermedades que presente su niño.*
- ✓ *Mantenga estrictamente el Ayuno Preoperatorio indicado por su médico tratante.*
- ✓ *Asegúrese de la presencia de alguno de los padres o tutores el día de la cirugía.*
- ✓ *Pida al Cirujano que le explique en un lenguaje sencillo, en que consiste la intervención quirúrgica que le van a realizar a su hijo.*
- ✓ *Sepa en que zona del cuerpo el Cirujano va a realizar la intervención quirúrgica.*
- ✓ *Infórmese de los riesgos de la operación.*
- ✓ *Infórmese de los riesgos de no operarse.*
- ✓ *Pida información a su médico sobre los cuidados post operatorios que requerirá su niño.*

7. DE LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE CUIDADOS INTENSIVOS

- Si el estado de salud de su niño es delicado puede requerir que se hospitalice en la Sala de Cuidados Intensivos, por necesitar de un control permanente y cercano del Médico Pediatra Intensivista y el personal de enfermería especializado.
- Debido a la este estado especial y para el mejor cuidado de su niño la permanencia de los padres es *restringida*. Siga rigurosamente las instrucciones del personal.
- Mientras su niño esté en Cuidados Intensivos, es necesario que por lo menos *un familiar* permanezca en el Hospital para cualquier necesidad o imprevisto.
- En caso que de requerirse algún procedimiento especial, se solicitará la autorización por escrito con la firma del Consentimiento Informado respectivo.
- Una vez que el estado del niño supere esta situación, pasará al área de Hospitalización, donde continuará tratamiento.



Sala de Hospitalización del Servicio de Terapia Intensiva Pediátrica. 2do. piso.

8. DEL ALTA DE HOSPITALIZACIÓN

Importante: Para realizar este trámite se requiere el DNI de uno de los padres o del tutor.

- Cuando su niño haya superado el problema por el que se hospitalizó ó pueda continuar su recuperación en su domicilio será dado de Alta por el Médico de Turno.
- Este le entregará una Papeleta de Alta, donde se indica el diagnóstico del niño, los medicamentos que deberá seguir tomando en casa y la fecha y hora de su próxima cita de control y alguna otra indicación especial que lo amerite. La Enfermera le explicará al respecto y despejará sus dudas.
- El día de su control venga al Hospital con su niño y su Papeleta de Alta por lo menos media hora antes de la hora de la cita y acérquese al personal de Enfermería de Triage, quienes le indicarán los pasos a seguir.
- En algunas situaciones especiales el niño deberá ser enviado a otro establecimiento para continuar su tratamiento y/o recuperación. En ese caso, la Enfermera le informará los trámites a seguir.



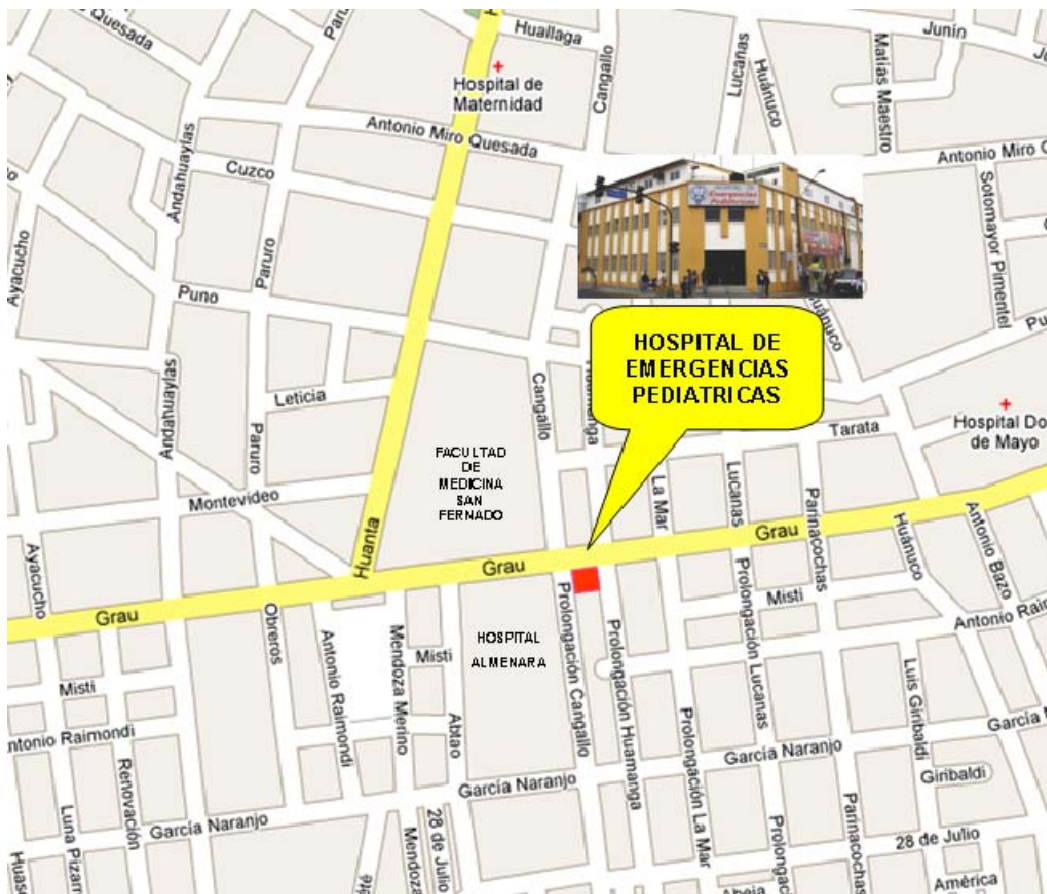
Sala de Hospitalización de Medicina Pediátrica. 3er. Piso

A. SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS:

- ◆ EMERGENCIAS DE NIÑOS 24 HORAS
- ◆ CONSULTORIO DE URGENCIAS
- ◆ PEDIATRÍA
- ◆ CIRUGÍA PEDIÁTRICA
- ◆ TERAPIA INTENSIVA PEDIATRICA
- ◆ TRAUMATOLOGÍA
- ◆ NEUROCIRUGÍA
- ◆ NEUMOLOGÍA
- ◆ CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA

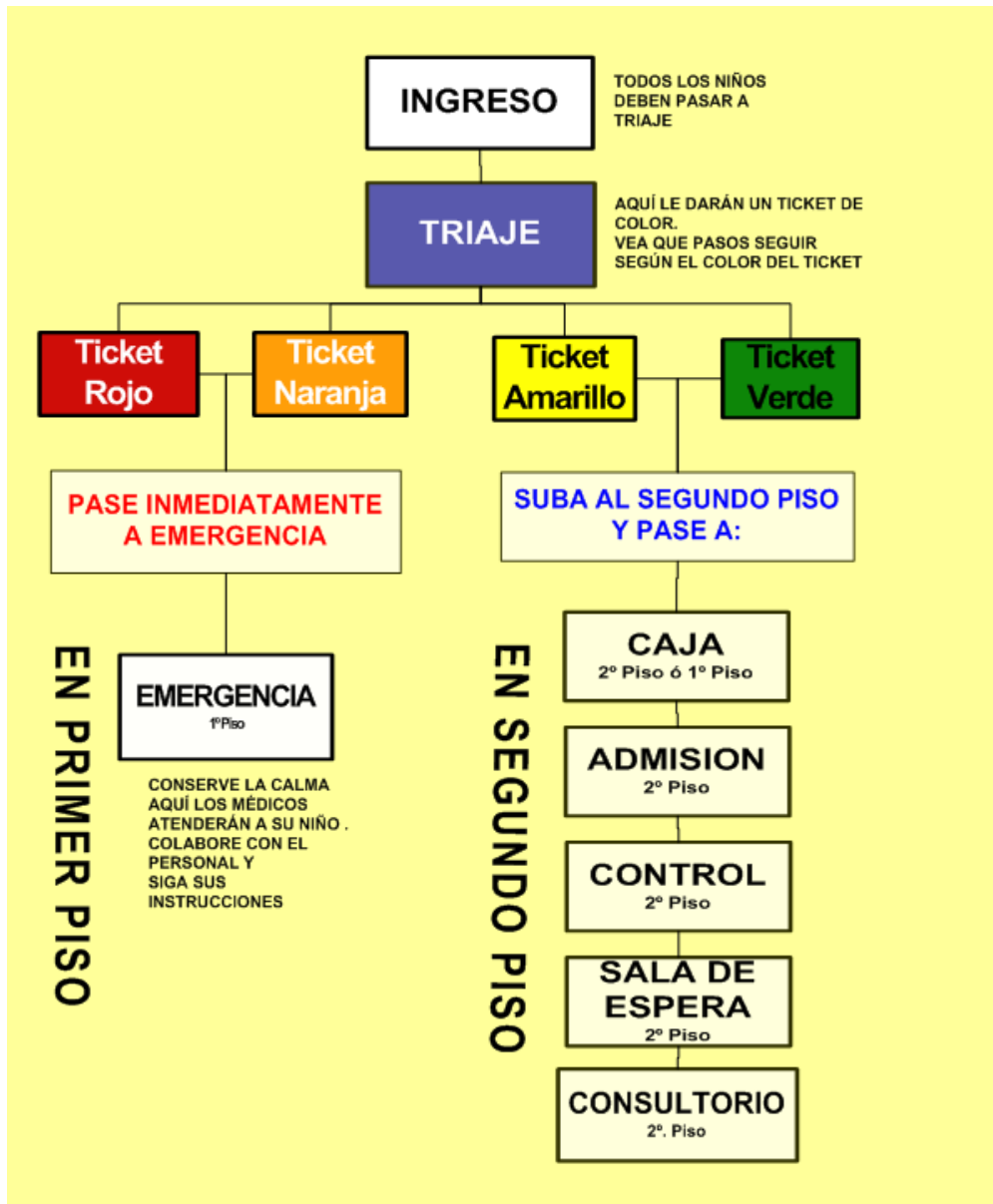


B. UBICACIÓN DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS



- Av. Almirante Miguel Grau N°800 - La Victoria - Lima
- Referencias
 - ◆ Esquina de Prolongación Cangallo y Av. Grau
 - ◆ A lado del Hospital Almenara
- Central Telefónica: 474-9820
- Sitio web: <http://www.hep.gob.pe>
- Correo electrónico: quejas-sugerencias@hep.gob.pe

C. PASOS PARA LA ATENCION EN EL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIATRICAS



- Acuda con su Documento Nacional de Identidad
- Si tiene cita de control, acuda en la fecha indicada; de lo contrario deberá acercarse a solicitar nueva cita.