



**Lucile Packard  
Children's Hospital  
at Stanford**

# Guía de recursos para familias

# BIENVENIDOS

Horas de visita de 8 am a 9 pm

Esta guía les informará de los lugares esenciales, las comodidades específicas y los servicios para los pacientes y sus familias. Si desean más información pueden acudir al mostrador de Información y hospitalidad ubicado en la entrada principal del hospital o llamar al (650) 497-8005.



## ESENCIALES

Baños y mesa para cambiar pañales	3
Regaderas	3
Cafeterías y restaurantes	3
Máquinas dispensadoras	3
Cocinas	3
Lavadoras y secadoras de ropa	4
Mapas	4
Farmacias	4



## COMODIDADES

Cajeros automáticos	5
Series Bing de conciertos musicales	5
Programa Books Alive	5
Libros por teléfono Storyline	5
Capilla	5
Biblioteca de recursos para la familia	5
Correo y estampillas	6
Servicio notarial	6
Terapia con mascotas	6
Salas para los padres y las familias	7



## SERVICIOS

Instalación del asiento en el carro	9
Care-A-Van for Kids	9
Administración de casos	9
Capellanía	9
Asesoría financiera	9
Tienda de regalos	10
Programa H.E.A.L.	10
Escuela	10
Alojamiento	11
Información y hospitalidad	11
Intérpretes	11
Masajes terapéuticos	11
Pases para estacionar	12
Servicios para el paciente	12
Servicios sociales	12
Voluntarios	12
Terapia recreativa y vida infantil	13
Surf Central y Packardvisión	14

# ESENCIALES

## Baños y mesas para cambiar pañales

Planta baja: Cerca de la cafetería (con mesa para cambiar pañales)

Primer piso: Junto a los elevadores principales (hay mesa para cambiar pañales) y junto a la clínica de Función Pulmonar (hay mesa para cambiar pañales)

Segundo piso: Dentro de la Sala para padres en el NICU

Tercer piso: Junto a la Biblioteca de recursos para la familia y dentro del Salón de la Serenidad

## Regaderas

Segundo piso: En la Sala para las familias en el ICU y en la Sala para padres en el NICU

Tercer piso: En el Salón de la Serenidad

## Cafeterías

El café *Courtyard* de Packard Children's está en la planta baja. Hay lugar para sentarse adentro o afuera.

Horas: lunes a viernes de 7 am a 7 pm; sábados y domingos de 7 am a 3 pm

*Starry Night Café*, de martes a sábados de 11 pm a 2 am.

La cafetería *Market Square* en el hospital de Stanford está pasillo abajo en el primer piso dentro del hospital de Stanford.

Horario: Todos los días incluyendo feriados de 7 am a 7 pm.

*Mrs. Fields Station*: de lunes a viernes de 6 am a 2 am, excepto feriados.

## Restaurantes

El mostrador de Información y hospitalidad tiene una lista completa de restaurantes locales incluso lugares en el recinto de Stanford.

## Máquinas dispensadoras

Las máquinas dispensadoras se encuentran en la cafetería de Packard Children's y en el pasillo trasero del hospital de Stanford junto a la Sala de Urgencias.

## Cocinas

Veán la sección Salas para los padres y las familias en las páginas 6 y 7 de esta guía.

## Lavadoras y secadoras de ropa

Las familias pueden usar las lavadoras y secadoras de ropa sin costo alguno mientras su niño esté hospitalizado. Pueden obtener detergente y suavizante gratis en el mostrador de Información y hospitalidad en el primer piso o llamando al (650) 497-8005.

Las lavadoras y secadoras se encuentran en el Salón de la Serenidad, la Sala Sobrato y en la Sala de 3 Sur, todas en el tercer piso.

## Mapas

En el mostrador de Información y hospitalidad en la entrada del hospital hay mapas disponibles del hospital y del recinto de Stanford.

## Farmacias

La farmacia, ubicada en el primer piso junto a la tienda de regalos, provee sus medicamentos a los pacientes de Packard Children's. Puede ser que otras farmacias no surtan los medicamentos que recetan nuestros médicos. Esta farmacia tramita los cobros a CCS y Medi-Cal.

Horas: lunes a viernes de 9 am a 5 pm; cerrada en fin de semana

Las familias pueden surtir las recetas para quienes no sean pacientes del hospital en la farmacia Walgreen's, ubicada al lado de Packard Children's en el Centro de cáncer de Stanford en el primer piso cerca del gran piano. Walgreen's también surte medicamentos sin receta y artículos diversos.

Horas: lunes a viernes de 8 am a 7 pm; sábados de 9 am a 3 pm; cerrada el domingo

# GRACIAS

Gracias por escoger Lucile Packard Children's Hospital. Los servicios de Hospitalidad para las familias les brindan esta guía.

# COMODIDADES

## Cajeros automáticos

Ubicados en la planta baja frente a la cafetería de Packard Children's y en el primer piso del hospital de Stanford cerca de la Sala de Urgencias

## Series Bing de conciertos musicales

Cada miércoles y viernes a las 12:30 pm se presenta una variada selección de conciertos musicales gratis en el atrio del hospital de Stanford.

## Programa *Books Alive*

Los pacientes pueden disfrutar de este programa de lectura interactiva en computadoras portátiles (*laptops*) que les llevan a su cuarto algunos voluntarios. Llamen a la Biblioteca de recursos para la familia al (650) 497-8102.

## Libros por teléfono *Storyline*

Los pacientes pueden disfrutar de este programa de lectura interactiva en computadoras portátiles (*laptops*) que les llevan a su cuarto algunos voluntarios. Llamen a la Biblioteca de recursos para la familia al (650) 497-8102.

## Capilla

La capilla es un centro espiritual interconfesional dentro del hospital abierto a las familias de todas las tradiciones espirituales. Es un lugar tranquilo para la oración y la meditación. Hay alfombras de rezo, libros y textos sagrados para su uso. La capilla, ubicada en el segundo piso cerca de las unidades de terapia intensiva, está abierta las 24 horas del día.

## Biblioteca de recursos para la familia

La biblioteca ofrece a los pacientes y sus familias una amplia variedad de información sobre la salud infantil y materna. La biblioteca tiene libros y otros materiales sobre enfermedades, desarrollo infantil, cómo enfrentar enfermedades crónicas y hospitalizaciones y cómo criar a los niños. Las familias pueden tomar prestados cuentos infantiles, materiales de lectura recreativa, películas, CDs y libros grabados.

Ubicada en el tercer piso a la izquierda de los elevadores principales cerca de la unidad 3 Norte. Horas: lunes a viernes de 10 am a 4 pm y noches y fines de semana de las 6 pm a las 8 pm. Llamen a la biblioteca al (650) 497-8102.

## Correo y estampillas

Sobre el mostrador de Información y hospitalidad hay un buzón donde se pueden echar cartas. El Servicio Postal de los EE.UU. recogerá el correo. Se puede comprar un número limitado de estampillas en la Tienda de regalos de Packard Children's.

## Servicio notarial

Se ofrecen servicios notariales a los pacientes y sus familias. Por favor comuníquense con el departamento de Servicios para el paciente llamando al (650) 498-HUGS (4847) para hacer una cita.

## Terapia con mascotas

Los voluntarios de *Furry Friends* y PATS traen a sus perros y sus gatos a visitar a los pacientes y sus familias varias veces al mes. Consulten los calendarios de terapia recreativa cerca de cada elevador y en la zona *Forever Young*, ubicada en el tercer piso. Nuestros voluntarios y sus mascotas también visitan con regularidad a nuestros pacientes del Hospital de Día y a las mamás de la unidad de antepartos.

También pueden ver a Carly, nuestra perrita especial del servicio de Control del dolor, durante su estadía en el hospital. Carly hace muchos trucos y entiende algunas órdenes en inglés, español y chino. Por favor pregúntele a su enfermera sobre nuestro equipo de Control del dolor y cómo organizar una visita con Carly.



# SALAS PARA LOS PADRES Y LAS FAMILIAS

## Salón para la extracción de leche

Dentro del Salón para las familias de la unidad Neonatal de Terapia Intensiva (NICU) hay una habitación donde las madres pueden extraerse la leche. Por favor comuníquense con el mostrador del NICU para más información.

## Sala Sobrato

Ubicada en el tercer piso, en la unidad 3 Oeste, este alegre cuarto de juego tiene juguetes, libros, pequeñas mesas para las actividades de los niños y un televisor. La cocina incluye un horno de microondas; un refrigerador y armarios para guardar la comida, y un lugar ameno para comer adentro o afuera que incluye una mesa, una sombrilla y áreas para jugar.

En la sala hay disponibles una lavadora y una secadora de tamaño normal. Para obtener el detergente y el suavizante hay que comunicarse con el mostrador de Hospitalidad. Hay cuatro sofás cama tamaño queen para descansar durante el día. Su enfermera o su trabajadora social coordinará el uso de éstos en la noche.

## Salón para las familias de la unidad de Terapia Intensiva (ICU)

Ubicado en el segundo piso entre 2 Norte CVICU y 2 Este PICU, el Salón para las familias del ICU brinda un lugar a los padres cuyos niños están en las unidades de terapia intensiva para que se relajen. El salón cuenta con un refrigerador, microondas, baños y regaderas. Su trabajadora social le puede conseguir cupo para dormir en uno de los lugares disponibles.

## Salón para las familias de la unidad 1 Norte del Centro Bass

Hay una sala ubicada en el primer piso, en el Centro Bass de cáncer infantil y enfermedades Sanguíneas que cuenta con una cocina completa, incluso refrigerador, microondas y una estufa para los padres que tienen un niño en el Centro Bass. También hay una mesa con sillas, un área para sentarse con un sofá, y un armario para juguetes y juegos. 1 Norte cuenta también con un centro de alimentación para sus pacientes.

## Salón de la Serenidad

El Salón de la Serenidad para los padres está ubicado en el tercer piso junto a la Biblioteca de recursos para la familia. Para adultos solamente, este salón es un lugar silencioso y tranquilo para que los padres puedan descansar y relajarse sin interrupciones. Para conservar la tranquilidad de este refugio, no se permiten ni comida, ni celulares ni radios dentro del salón.

Hay dos sofás cama tamaño queen y tres sillones para descansar durante el día. Su enfermera o su trabajadora social coordinará el uso de éstos en la noche.

El salón también cuenta con baños, regadera, patio exterior y una lavadora y secadora de ropa. Comuníquense con el mostrador de Información y hospitalidad para obtener el detergente y el suavizante.

## Sala de 3 Sur

Llamada así por su ubicación en el tercer piso, este cuarto luminoso y alegre está a la disposición de todos. Los niños deben ser supervisados por un adulto en todo momento por respeto a la privacidad de los pacientes.

Hay tres sofás cama tamaño queen para descansar durante el día. Su enfermera o trabajadora social coordinará el uso de éstos en la noche.

En la sala hay un televisor, juguetes, juegos y un estante de libros. Las instalaciones incluyen una cocina completa con estufa, horno, refrigerador, lavaplatos, cafetera, microondas y mesas grandes, así como una lavadora y secadora de ropa.

Comuníquense con el mostrador de Información y hospitalidad para obtener jabón, detergente y suavizante de ropa.

## Salón para los padres del NICU

Ubicado en la entrada a la unidad Neonatal de Terapia Intensiva (NICU) en el segundo piso, el Salón para los padres del NICU está reservado exclusivamente para los padres que tienen un niño que recibe tratamiento en el NICU.

Hay dos sofás cama y un sillón para descansar durante el día, además de dos habitaciones cuyo uso es asignado. Su enfermera o su trabajadora social coordinará el uso de las habitaciones y los muebles en la noche.

El Salón para los padres del NICU cuenta con una pequeña cocina con microondas, fregadero y un refrigerador pequeño, así como un baño, una regadera y un casillero para las pertenencias de las familias. También hay un televisor, libros y revistas.

Por favor hablen con la recepcionista del NICU si tienen preguntas sobre el Salón para padres del NICU o si necesitan algo más.

## SOBRE LOS REFRIGERADORES

Para asegurar el bienestar de los pacientes y sus familias, no se pueden guardar las comidas de los pacientes, ni medicamentos ni leche materna en los refrigeradores en las áreas comunes de los salones. Por favor etiqueten toda su comida con su nombre y la fecha. Las comidas sin etiquetar o que hayan permanecido más de una semana en el refrigerador serán descartadas. Por favor pídasle más información a su enfermera sobre cómo guardar la comida del paciente y la leche materna.

# SERVICIOS

## Instalación del asiento en el carro

Packard Children's ofrece a los padres la ayuda de técnicos certificados para que les asistan con información y la instalación del asiento de seguridad en el carro. La estación está ubicada en la planta baja del estacionamiento principal del hospital, 725 Welch Road. Aunque los servicios se proporcionan a las familias sin costo alguno, hay que hacer una cita. Por favor llamen al (650) 736-2981. Se habla español.

## Care-A-Van for Kids

Es un programa especial de transporte entre la casa y el hospital que se proporciona a las familias que no tienen ningún modo de traer a sus niños a los tratamientos en el hospital o las clínicas. Una trabajadora social debe referir a la familia para que califique para los servicios de *Care-A-Van*.

## Administración de casos

El departamento de Administración de casos es el vínculo principal entre el equipo médico y los servicios de apoyo relacionados al coordinar el plan de cuidados del paciente durante su estadía e incluso el alta. Su objetivo es facilitarles a los pacientes y sus familias una experiencia positiva y una transición a casa sin contratiempos. Enfermeras administradoras de casos son asignadas a todas las áreas de atención al paciente para contestar preguntas específicas sobre los planes de cuidados de los pacientes y del proceso del alta. Para mayor información, llamen al (650) 497-8242.

## Capellanía

Los capellanes de Packard Children's les brindan apoyo emocional y espiritual a los pacientes y sus familias para ayudarles con la crisis y el impacto de la enfermedad. Los capellanes ayudan a superar el miedo y la soledad y a tratar asuntos de ética, preguntas del significado de la espiritualidad, la desesperanza y la esperanza. Sus servicios incluyen visitas pastorales, oración, bautismos de emergencia, ceremonias para la imposición del nombre, bendiciones y referencias a otros líderes de la fe en la comunidad. Marquen el 222 y luego el 2PRAY (27729) para llamar por biper a un capellán en el hospital.

## Asesoría financiera

Nuestra asesora financiera, experta en asuntos de seguros médicos, está disponible para ayudar a las familias con asuntos sobre la cobertura de su plan médico,

copagos, deducibles, etc. Se ofrece ayuda a las familias para solicitar planes como Medi-Cal, Healthy Families y California Children's Services. La asesora financiera habla español y está disponible para consultas gratis de lunes a viernes, de las 8 am a las 4:30 pm. Llámennla al (650) 724-8787.

## Tienda de regalos

La tienda de regalos Packard Children's tiene una variedad de artículos para bebés, niños y nuevas mamás que incluyen ropa, marcos de fotos, tarjetas telefónicas, tarjetas de regalo, libros, animales de peluche y globos de Mylar. El grupo auxiliar Roth administra y trabaja en la tienda y lo que se recauda de las ventas se dona al hospital. La tienda abre de lunes a viernes, de 10 am a 4.45 pm, martes, miércoles y jueves de 10 am a 8 pm, sábados de 11 am a 5 pm, domingos de 12 del mediodía a las 3 pm.

Llamen al (650) 497-8596.

## Programa H.E.A.L.

Nuestro programa de vínculos de Promoción Educativa (H.E.A.L.) cuenta con profesionales de la educación para ayudar a que los niños en estado médico frágil tengan éxito con su aprendizaje a pesar de las limitaciones impuestas por su enfermedad. Los pacientes pediátricos son recomendados al programa H.E.A.L. mediante la solicitud del médico, la enfermera especialista o de uno de sus padres. Los servicios pueden incluir pruebas psicoeducacionales iniciales, información sobre educación especializada y servicios de apoyo, visitas a la escuela y presentaciones, asistencia a las reuniones del IEP, abogacía y recomendaciones a otras agencias. Llamen al (650) 725-2381 para más información.

## Escuela

El Distrito escolar unificado de Palo Alto provee un programa de educación gratis a nuestros pacientes. Los maestros enseñan en el aula y en la habitación. La firma de uno de los padres o del tutor es necesaria para matricularse. Hay tres aulas: primaria (K-4), secundaria (5-8) y preparatoria (9-12). Todos los maestros tienen credenciales de California.

Todos los maestros tienen credenciales de California. La escuela se encuentra en el tercer piso de Packard Children's. El horario es de lunes a jueves de 9.30 am a 11.30 am y de 1 pm a 3 pm y viernes de 9.30 a 11.30 am durante el año escolar. Para más información, llamen a la oficina de la escuela al (650) 497-8230.

# SERVICIOS

## Alojamiento

Nuestros especialistas bilingües ayudan a las familias a encontrar alojamiento en la comunidad más cercana. La oficina les puede informar sobre la Casa *Ronald McDonald* y sobre hoteles cercanos al hospital y adecuados para las familias. Horas: lunes a viernes de 9:30 am a 6:30 pm. Favor de llamar a la Supervisora de enfermeras en fin de semana y días feriados para obtener ayuda con alojamiento de emergencia.

## Información y hospitalidad

Nuestro personal del mostrador de Información y hospitalidad en la entrada principal del hospital puede ayudar a las familias con información sobre los recursos de nuestra organización, así como en Palo Alto y comunidades vecinas. El personal también les obsequia a las familias que tienen una cita médica el pase para estacionar ese día. Favor de llamar al (650) 497-8005 para obtener más información o ayuda. Hay personal en el mostrador de lunes a viernes, de 7 am a 8 pm y en fin de semana y días feriados, de 10 am a 6 pm.

## Intérpretes

En el hospital hay intérpretes médicos de español las 24 horas al día para ayudar a los pacientes y sus familias. Si así se solicita, se les proporcionarán a las familias intérpretes de otros idiomas, incluido el lenguaje americano de señas (*American Sign Language*). También hay disponibles teléfonos TYY-TDD mediante la Supervisora de enfermeras. Favor de decirle a la enfermera o trabajadora social que solicite un intérprete.

## Masajes terapéuticos

La terapia de masaje le brinda una sensación de bienestar al paciente durante su estadía. Los terapeutas de masaje, con una amplia experiencia en el campo de la salud, adaptan las sesiones a las necesidades individuales de los pacientes. Los masajes requieren la aprobación de un médico o enfermera especialista y la presencia de un adulto responsable si el paciente es menor de 18 años. El servicio es gratis para los pacientes pediátricos y de anteparto que deben guardar reposo estricto y que han sido aprobados. Llamen al (650) 497-8057 con sus preguntas y para que les den una recomendación para este servicio.

## Pases para estacionar

El departamento de Ingresos le obsequiará a la familia del paciente un pase para estacionar durante la hospitalización. Se pueden conseguir pases adicionales de 7 días a un costo reducido. El mostrador de Información y hospitalidad le obsequiará a la familia un pase para el día en que vengan a sus citas. Favor de visitar o llamar al mostrador para más información, (650) 497-8005.

También hay servicio de valet gratis para los padres y personas a cargo de los pacientes. Manejen su vehículo hasta la entrada circular del hospital, y uno de los jóvenes estacionará su carro en el estacionamiento del hospital. Favor de tener en cuenta que la persona sin pase tendrá que pagar todo el costo de estacionamiento.

## Servicios para el paciente

Nuestro personal de Servicios para el paciente puede responder a las preguntas sobre las normas del hospital, estimular la comunicación entre los departamentos del hospital y abogar por los derechos del paciente. Los representantes de los pacientes ofrecen un mecanismo formal para el registro, la investigación y resolución de las quejas del paciente. También pueden ayudarle con el testamento vital. Encontrará al personal de lunes a viernes de 7 am a 7 pm. Llame al (650) 498-HUGS (4847).

## Servicios sociales

Las trabajadoras sociales, al ser parte del equipo de atención médica de Packard Children's, atienden las inquietudes de los pacientes y sus familias y los ayudan con tres servicios esenciales: apoyo emocional, coordinación de la atención médica y recursos. Para más información, favor de llamar al (650) 497-8303.

## Televisión y servicio inalámbrico

Vea la página 14 de esta guía.

## Voluntarios

Los voluntarios ayudan a los pacientes, sus familias y al personal en el hospital. Para solicitar que un voluntario visite a su niño, pídanle a un miembro del personal que les ayude o llamen al servicio de Voluntarios al (650) 497-8696.

# TERAPIA RECREATIVA Y VIDA INFANTIL

## Zona Forever Young

### Sala recreativa central

Packard Children's ofrece a los pacientes, sea cual sea su edad, y a sus familias oportunidades de juego libre, así como de participar en actividades estructuradas como proyectos de arte, manualidades y juegos. En la zona *Tech* hay videojuegos y computadoras con acceso seguro a la Internet. Los juegos y juguetes también se pueden tomar prestados para su uso en la habitación.

La sala está ubicada en el tercer piso cerca de la unidad 3 Sur.

Lunes a viernes de 2 pm a 4 pm

Lunes a jueves de 6.30 pm a 8 pm

Sábados y domingos de 2 pm a 4 pm



### Hora de juego con los hermanos

Los hermanos también pueden participar en el Preescolar, la zona *Forever Young* y en otras actividades. Los niños menores de 5 años tienen que estar acompañados por un adulto.

### Preparación del paciente para procedimientos y cirugía

Para preparar a niños y adolescentes para sus procedimientos y cirugías, los especialistas en Vida Infantil usan materiales educativos como álbumes con fotos, dibujos, equipo en miniatura y muñecas. Las sesiones se hacen de acuerdo a las necesidades del niño y su nivel de desarrollo. También se les enseñan técnicas para superar los momentos difíciles. Para más información, favor de llamar a Vida Infantil al (650) 497-8336.

### Apoyo y educación para los hermanos

Los especialistas en Vida Infantil pueden preparar a los hermanos para lo que verán, para visitar la unidad de terapia intensiva; explicarles cómo pueden servir de ayuda los aparatos médicos, y sugerir formas en que los hermanos pueden seguir unidos a su hermana o hermano hospitalizado. Para más información, favor de llamar a la oficina de Vida Infantil al (650) 497-8336.



Nuestras computadoras en *Surf Central* les proveen gratis a nuestros pacientes, sus familias y visitas acceso rápido, filtrado y protegido a la Internet. Además, el hospital cuenta con conexión inalámbrica para aquellos que tienen dispositivos inalámbricos.

Las computadoras de *Surf Central* no interfieren con la operación de los aparatos médicos del hospital. Les pedimos que cuando haya otras personas en espera en el espacio cibernético de *Surf Central*, limiten su tiempo en las computadoras a 30 minutos. Todos los niños deben ser supervisados por un adulto responsable mientras usan las computadoras. Ubicada junto a la Biblioteca de recursos para la familia, *Surf Central* está abierta las 24 horas al día. Si necesita asistencia técnica para conectarse a la red, llame al (800) 257-3846.



La programación de televisión de circuito cerrado de Packard Children's, seleccionada especialmente para el entretenimiento y educación de los pacientes y sus familias, está disponible en los televisores del hospital. Hay canales de películas infantiles en inglés y español, un canal de relajación, una orientación pediátrica para la familia y un canal educativo que le permite al paciente y su familia ver videos educativos sobre su salud a su conveniencia. Los folletos con la guía de los programas educativos están disponibles en la Biblioteca de Recursos para la Familia.





## **MOSTRADOR DE INFORMACIÓN Y HOSPITALIDAD**

para información, ayuda e  
indicaciones para llegar  
(650) 497-8005

## **TELÉFONO GENERAL**

(650) 497-8000



**Lucile Packard  
Children's Hospital  
at Stanford**

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

[kids.lpch.org](http://kids.lpch.org)