

Hospital de Niños
Dr. Luis Calvo Mackenna

Hospital Autogestionado de Alta Complejidad Fundado en 1942



GUÍA PSICOSOCIAL PARA ACOMPAÑANTES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES HOSPITALIZADOS





INFORMACIÓN PARA PACIENTES Y FAMILIA

Ley Mila N°21.372

Esta ley establece lineamientos para el acompañamiento de niñas, niños y adolescentes en su atención de salud:

- Permite que NNA estén acompañados en todo momento por la madre, el padre o tutor. A menos que esto derive en un peligro para el NNA u otros pacientes.
- Procura que en los establecimientos existan condiciones dignas para el acompañante.
- Favorece el trato respetuoso y digno para quienes acompañan a NNA.
- Fomenta sistemas de comunicación e información sobre salud y tratamiento para los NNA y acompañantes.
- Promociona instancias para la participación de NNA en tomas de decisiones sobre su salud.

*** NNA = Niñas, Niños y Adolescentes

Ley Copago Cero

La resolución exenta N°1112, busca fortalecer la Salud pública y garantizar el derecho a la salud, lo que significa que las personas beneficiarias de FONASA de los tramos C y D tendrán gratuidad en todas sus atenciones en el sistema público de salud (AUGE/GES y No AUGE/GES), sumándose así a la gratuidad que ya tienen las personas de los tramos A y B.

Corresponde a atenciones que son proporcionadas tanto en Centros de Salud Familiar (CESFAM), Centros de Salud Mental (COSAM), Hospitales y todas las instituciones que son parte de la modalidad de Atención Institucional (no es para atenciones particulares o centros médicos o clínicas, etc.)

Orientación Previsional

Si tiene dudas con la previsión, no tiene previsión o debe cambiar de condición previsional, puede ingresar a la página web de FONASA para auto-atención: <https://beneficiarios.fonasa.cl/Fonasa-beneficiarios/#!/login> (será necesario contar con claveúnica para realizar la auto-atención).

También puede realizar trámite de manera presencial. La sucursal de FONASA sugerida para un trámite más expedito, está ubicada en metro estación Los Dominicos, Av. Apoquindo #9071- Las Condes.

FONASA tiene a disposición el teléfono 600 360 3000 donde puede solicitar información sobre problemas de salud incluidas en el AUGE, conocer sus derechos y obligaciones.





SERVICIOS PARA PACIENTES Y FAMILIA

Voluntariado

El Hospital cuenta con voluntariados que apoyan en distintas áreas y necesidades de los y las pacientes.

Para conocer más sobre el voluntariado consulte en oficinas de Trabajo Social, ubicadas en el tercer piso del edificio Administración (edificio A).

Servicios de Alimentación

Ubicado frente a la entrada del edificio SOME (edificio C) se encuentra el Kiosco Oncología Infantil, dependiente del voluntariado Damas de Café.

Horario de funcionamiento: 7:30 a 16:00 hrs

También puede encontrar alimentos en venta en la Sala de Padres. Horario de funcionamiento: lunes a domingo desde las 8:30 a las 17:00 hrs.

Sala de Padres

Ubicada en el primer piso del edificio Hospitalización (edificio B), en el sector de traumatología. Este lugar puede ser utilizado como comedor y cafetería.

Funciona de lunes a domingo desde las 8:30 a las 19:00 hrs.

Entre 8:30 y 11:00 hrs tendrá servicio gratuito de té y café. Agua caliente también disponible gratuitamente durante el horario de apertura.

Casas de Acogida

Contamos con la colaboración de voluntariados que disponen de 4 casas de acogida para pacientes con patología oncológica y 2 casas de acogida para pacientes con otras patologías.

En caso necesario también contamos con datos de residenciales.

Infórmese en las oficinas de Trabajo Social, en el tercer piso del edificio Administración (edificio A) con Claudia Gatica: +56935235631 o a: trabajosocial@calvomackenna.cl

Pacientes con patología oncológica dirigirse a oficina Psicosocial de TROI.



SERVICIOS PARA PACIENTES Y FAMILIA

Beneficio de Almuerzo

Se dispone de almuerzos para padres de pacientes hospitalizados que provienen de regiones y que no se encuentran hospedados en casas de acogida.

Si requiere de este beneficio debe dirigirse a las oficinas de Trabajo Social, en el tercer piso del edificio Administración (edificio A). Lunes a jueves de 8.30 a 17:30 y viernes de 8:30 a 16.30 hrs.





SERVICIOS PARA PACIENTES Y FAMILIAS

Lactario

Se ubica en el segundo piso del edificio Hospitalización (edificio B). La/el nutricionista del servicio es quien realiza la derivación al lactario. Allí podrá usar los extractores y almacenar su leche para el uso posterior.

La técnico del lactario la educará en el funcionamiento de este espacio y le entregará los horarios disponibles para la extracción de leche.

Teléfono de contacto: 25756281.

Biblioteca Infantil

Estamos funcionando de manera virtual. Nos puedes encontrar en formato digital a través de este código QR. Te invitamos a descubrir interesantes lecturas para endulzar tu estadía hospitalaria.



Escuela Intrahospitalaria

El colegio hospitalario "Con todo el Corazón", está abierto para que niños, niñas y adolescentes con condiciones crónicas de salud continúen con su educación.

Tiene cursos desde Kinder a enseñanza media.

Está ubicado frente a la entrada del edificio SOME (edificio C).



Apoyo Psicosocial y Educativo

El hospital cuenta con profesionales de: Trabajo Social, Educación Parvularia y psicología.

Si durante la hospitalización, su hijo/a y usted requieren de estos apoyos, hágaselo saber al equipo tratante para que realicen una derivación a la especialidad requerida.

Horarios de atención de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hrs y viernes de 8:00 a 16:00 hrs.





SERVICIOS PARA PACIENTES Y FAMILIAS

Apoyo Espiritual

Si requiere de apoyo espiritual contamos con diversos grupos de voluntariados Católicos y Evangélicos:

Voluntariado Sonrisas de Amor, a disposición para atender llamadas a través de Sra. Hilda Coñomán al teléfono: +56964399220.

Voluntariado CEBAP, a disposición para atender llamados a través de Pr. Alfredo al teléfono: +56971200284.

Voluntariado Caritas a disposición para atender llamados a través de Sra. Andrea Tarres al teléfono: +56971235063.

Voluntariado Betania grupo católico a disposición para atender llamados a través de Sra. María Teresa Flores al teléfono: +56992786213.

Contamos con la presencia de un diácono para sacramento del bautismo y unción de los enfermos. Contacto: José Luis Urra, +56985101361.

Todos los lunes a las 7:30 hrs. se celebra una misa en la Capilla del Hospital.



Para conocer más detalles infórmese en oficinas de Trabajo Social, tercer piso edificio Administración (edificio A).

OIRS

La OIRS (Oficina de informaciones, Reclamos y Sugerencias) está ubicada en: urgencia y en el primer piso del edificio SOME (edificio C).

Sus horarios de atención son de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 hrs. y viernes de 8:00 a 16:00 hrs. La oficina en SOME también atiende sábado, domingo y festivos de 10:00 a 14:00 hrs.

También puede contactarse: a los teléfonos 25755900-25755901, al correo oirs@calvomackenna.cl o visitar la página web www.calvomackenna.cl





DURANTE LA ESTADÍA DEL NIÑ@

Consejo para los padres

En el período de hospitalización le sugerimos mantener una actitud de respeto con los otros niños, sus padres y el equipo de salud. Favorezca un ambiente cálido y grato con la comunidad hospitalaria, esto beneficiará también a su hijo/a.

¡Y lo más importante!, su compañía es primordial para la recuperación de su hijo/a. Por eso dedique el tiempo del acompañamiento a cuidarlo y estimularlo; cántele, juegue y demuéstrele todo su amor.

Si requiere de materiales didácticos puede solicitarlos a la unidad de educación, cuando realice la visita por su servicio.

Consejos para el acompañamiento

No olvide que su hijo/a se encuentra enfermo y necesita de un ambiente limpio, seguro y tranquilo para recuperarse. Por esta razón, no es recomendable que Usted se apoye sobre la cuna o cama para descansar, ya que éstas se consideran el área limpia del niño/a. También debe tener presente que la baranda protectora de la cama debe permanecer siempre arriba, salvo para efectuar labores de muda, lactancia o alimentación. Esto nos ayuda a evitar accidentes por caídas.

Es importante cumplir con el uso de mascarilla quirúrgica en todo momento y realizar un lavado frecuente de manos.

Los niños deben tener un horario para descansar igual que en el hogar, para que su hijo/a se duerma a las 22 hrs., propicie un ambiente tranquilo desde las 21 hrs.

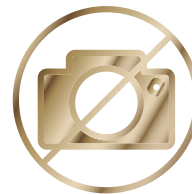
Usted debe permanecer junto a su hijo/a y no deambular por otras salas o pasillos.

Si está en una sala compartida recuerde mantener un volumen para hablar que no incomode al resto y en el uso de dispositivos tecnológicos se sugiere el uso de audífonos.

Seamos tolerantes y comprensivos con los otros padres y niños/as, recuerde que ellos se encuentran pasando por una situación similar a la suya y de su familia.



Con el fin de resguardar la privacidad de las personas, está prohibida la toma de imágenes de NNA y de funcionarios en los espacios hospitalarios. Evite sanciones.



Cuando le entreguen el Acuerdo de Acompañamiento, léalo cuidadosamente y si tiene consultas acérquese a su enfermera para solucionarlas.

Si usted tiene alguna dificultad para el acompañamiento de su hijo/a, acérquese a su enfermera para buscar una solución en conjunto.

Todas estas recomendaciones van en beneficio de su hijo/a y de Usted.

¡¡¡SEAMOS COMUNIDAD AMIGABLE!!!

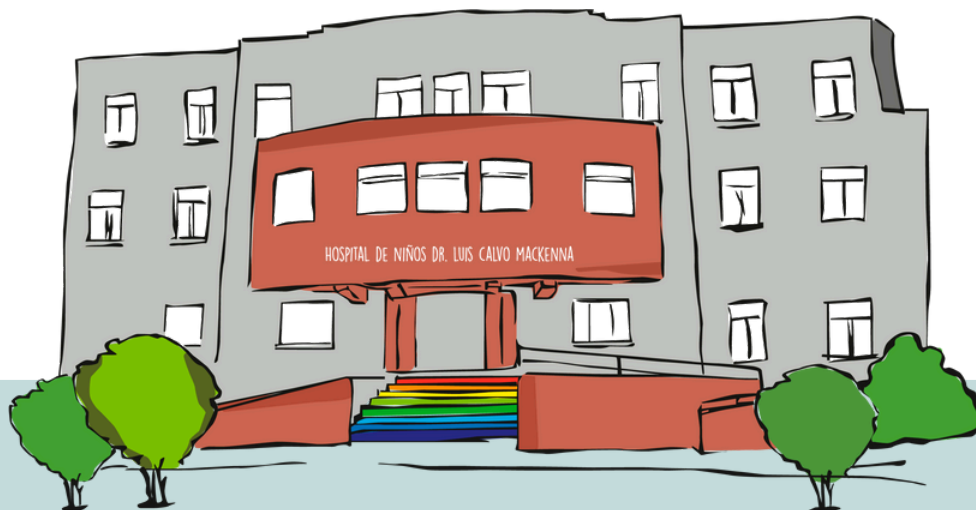




DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES

Derechos

1. Tener Información oportuna y comprensible de su estado de salud.
2. Recibir un trato digno, respetando su privacidad.
3. Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
4. Recibir una atención de salud de calidad y segura, según protocolos establecidos.
5. Ser informado de los costos de su atención de salud.
6. No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión sin su permiso.
7. Que su información médica no se entregue a personas no relacionadas con su atención.
8. Aceptar o rechazar cualquier tratamiento y pedir el alta voluntaria.
9. Recibir visitas, compañía y asistencia espiritual.
10. Consultar o reclamar respecto de la atención de salud recibida
11. Ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza.
12. Donde sea Pertinente, se cuente con señalética y facilitadores en lengua originaria.
13. Que el personal de salud porte su identificación.
14. Inscribir el nacimiento de su hijo en el lugar de su residencia.
15. Que su médico le entregue un informe de la atención recibida durante su hospitalización.





DERECHOS Y DEBERES DE PACIENTES

Deberes

1. Entregar información veraz acerca de su enfermedad, identidad y dirección.
2. Conocer y cumplir el reglamento interno y resguardar su información médica.
3. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
4. Informarse acerca de los horarios de atención y formas de pago.
5. tratar respetuosamente al personal de salud.
6. Informarse acerca de los procedimientos de reclamo.

TODA PERSONA PODRÁ RECLAMAR SUS DERECHOS EN OIRS. SI LA RESPUESTA NO ES SATISFACTORIA PODRÁ RECURRIR A LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD (EXTRACTO DE LA LEY N°20.584 DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES).



HOSPITAL AMIGABLE

Estándares de Salud

1. Evitar que los niños/as tengan que ir al hospital, a menos que sea lo mejor para el niño/a.
2. Proporcionar la mejor atención de salud posible.
3. Proporcionar una atención de salud segura, en ambiente sin riesgo, limpio y amigable para los niños/as.
4. Entregar una atención de salud centrada en el niño/a.
5. Compartir información y mantener a los padres y niños/as informados e involucrados en todas las decisiones.
6. Proporcionar una atención de salud igualitaria y tratar al niño/a como un individuo con derechos.
7. Reconocer y aliviar el dolor y malestar.
8. Proporcionar atención de emergencia y atención continua apropiada para cada niño/a grave.
9. Permitir el juego y el aprendizaje.
10. Reconocer, proteger y apoyar a los niños/as víctimas de abuso.
11. Promover y monitorear la salud.
12. Apoyar la mejor nutrición posible.



PLANO DE UBICACIÓN

Hospital de Niños Dr. Luis Calvo Mackenna



URGENCIA
Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias

A Medicina Transfusional | Subdirección Finanzas
Dirección

B CAE Traumatología | Pensionado Hospitalizados
Unidad Agudo Indiferenciado

C1 Hemodiálisis y Peritoneo diálisis
(acceso por calle exterior)

C Admisión | Policlínico CAE
Toma de muestras | Centro Médico Fundar

D Esterilización
Pabellones

E Imagenología | Capacitación
Servicios externos

F Policlínico Cardiología

G Hospital de Día
Unidad de Paciente Crítico Cardiología

H Policlínico Neurología, Psicología y Psiquiatría

I Kinesiología
Terapia Ocupacional

J Capilla
Oficina de Gestión de las Personas

K Unidad de Paciente Crítico Neonatal - Pediátrico

L Corta Estadía Psiquiátrica

M Centro de Trasplante y Oncología Integral TROI

