

FEBRERO 2017

Sus inquietudes nos importan

St. Jude se dedica a brindar una atención al paciente segura, efectiva y de calidad. Esto requiere que el personal esté buscando continuamente formas de mejorar. Escuchar lo que ustedes piensan sobre el cuidado que recibe su niño es parte del proceso. Le pedimos que comparta sus ideas, comentarios e inquietudes de cualquiera de las siguientes formas.

Inquietudes médicas urgentes

Para la atención de una necesidad urgente de su niño en cualquier momento en que se encuentre en los edificios de atención al paciente, puede pedir hablar con el Equipo de Respuesta Rápida de St. Jude (RRT, por sus siglas en inglés) para que evalúen a su niño. Si a usted o a su enfermera o médico les preocupa el estado médico de su niño y llama al RRT, llegarán en 10 minutos. Le pedimos que consulte con el personal primero acerca de su inquietud. Pero si usted siente que se debe llamar al RRT, hágalo usted mismo llamando al 3999 desde cualquier

télefono del hospital. Desde un teléfono celular, marque 901-595-3999.

Para una inquietud urgente acerca de la salud de su niño cuando esté fuera de St. Jude, incluso en el alojamiento y fuera del hospital, marque 911 o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano.

Le pedimos que no le envíe al personal por correo electrónico ninguna inquietud urgente.

En caso de tener una inquietud por maltrato o negligencia infantil, puede comunicarse con el Oficial de Maltrato al Paciente las 24 horas del día, los siete días de la semana llamando al conmutador del hospital al 901-595-3300.

También puede enviar una carta: Oficial de Maltrato Infantil/Línea de Ayuda, St. Jude Children's Research Hospital, 262 Danny Thomas Place, MS 741, Memphis, TN 38105-3678.

Inquietudes que no son urgentes

Para todas las otras inquietudes sobre la atención médica de su niño:

- Hable con un miembro del equipo de atención de salud de su niño.
- Hable con el coordinador de Enfermería llamando al conmutador al 901-595-3300. Un coordinador está siempre de guardia y listo para ayudarlo si tiene una inquietud acerca del cuidado de su niño.

Por inquietudes sobre algún departamento específico o algún servicio no relacionado con la salud de su niño o del cuidado médico, hable directamente con el departamento involucrado.

Por alguna inquietud sobre el cuidado del paciente u otra inquietud que el personal o el coordinador de enfermería no haya resuelto, puede elevar una denuncia formal o "queja". Cuando se reciba su inquietud, un defensor del paciente hablará con usted e investigará su denuncia. St. Jude intenta dar una respuesta dentro de los siete días.

Para informar sobre algún problema que todavía debe ser resuelto, puede llamar a la Línea de Ayuda de St. Jude en cualquier momento.

continúa atrás

Obras en curso en St. Jude

Si usted ha estado en St. Jude durante algunos meses, habrá observado que siempre hay algún tipo de remodelación u obras en construcción en curso dentro del predio del hospital. Actualmente se está remodelando el vestíbulo de entrada del Centro de Atención Chili's y debería estar terminado a mediados de marzo. Las reformas de las habitaciones de Tri Delta Place deberían estar terminadas a fines de febrero. Y por supuesto, todas las unidades de pacientes internados que recientemente se han mudado al Kay Research and Care Center (Centro de Investigación y Cuidado Kay). El personal de St. Jude agregan y actualizan los servicios al paciente en forma regular. El objetivo de todos estos cambios es mejorar la atención y la experiencia de las familias de los pacientes.

El personal entiende que algunos cambios pueden ser inconvenientes y perturbadores para las familias. Los miembros del personal de St. Jude intentan hacer lo que pueden para avisarles a las familias con anticipación acerca de los cambios.

Busque estos anuncios en los artículos del boletín, memos, folletos, carteles y en los tableros electrónicos de anuncios.

"Si bien la mayoría de nuestros pacientes son ambulatorios, ocasionalmente tendrán que quedarse en alguna de las unidades de pacientes internados", declaró Pat Dotson, RN, vicepresidenta senior de los Servicios de Atención al Paciente y gerente general de Enfermería. Con la mudanza al Kay Research and Care Center (Centro de Investigación y Cuidado Kay), St. Jude cuenta ahora con más camas para pacientes internados que nunca, pero cantidad de pacientes atendidos cada año es mayor.

El personal atiende alrededor de 7.800 pacientes anualmente, y el año pasado hubo 945 pacientes nuevos.

"Intentamos equilibrar nuestros recursos lo mejor posible entre las unidades de pacientes ambulatorios y los internados. A veces cuando la cantidad de pacientes atendidos está a tope, habrá un tiempo de espera para una habitación de pacientes internados. A las familia Dotson les dijo, "Agradecemos su comprensión en estas situaciones. Nuestro personal continuará brindando la mejor atención posible en esos momentos. Queremos que sepan que estamos trabajando lo más rápido posible para encontrarle una habitación para su niño."

Siempre consulte con la enfermera clínica o el coordinador de Enfermería si tiene inquietudes o dudas o está confundido sobre donde ir si hay reformas en curso. El personal está aquí para atenderlo.

La entrada del Centro de Atención Chili's estará cerrada

La entrada del Chili's Care Center (Centro de Atención Chili's) permanecerá cerrada para los pacientes y las familias hasta mediados de marzo por reformas. El estacionamiento para pacientes y el servicio de valet no se verá afectado. Para entrar por el estacionamiento de pacientes o después de usar el servicio de valet, las familias pueden usar la puerta que está a la derecha de la actual entrada principal. Los carteles lo guiarán a esta puerta.

Durante este tiempo, Patient Registration (Registro de Pacientes) y Assessment Triage (Evaluación y Triage) será en el primer piso del Patient Care Center (Centro de Atención al Paciente).

Para llegar al Chili's Care Center y el Kay Research and Care Center, los pacientes y las familias deben usar el pasillo del segundo piso que comunica con el Patient Care Center. Le pedimos que busque los carteles que indican o pregúntele al personal si lo necesita.

Gracias por su paciencia mientras que los trabajadores mejoran la entrada para todos los pacientes de St. Jude y sus familias.



Hablemos de medicinas

¿Qué ocurre con los nombres?

Por Shane Cross, Doctora en Farmacia, Servicios Farmacéuticos

¿Sabía que los medicamentos tienen más de un nombre? Es verdad, y esto puede generar mucha confusión para los pacientes, y los cuidadores.

Todos los medicamentos, tienen por lo menos: el nombre de la marca y el nombre genérico. El nombre de la marca es el que una droguería en particular le asigna al medicamento. El nombre genérico describe el ingrediente activo. Por ejemplo, Tylenol® es la marca para el acetaminofeno (el nombre genérico).

Es importante que usted conozca los nombres de los medicamentos que toma su niño. El personal de la Farmacia con gusto repasará estos nombres con usted. Recuerde que todas las recetas de la Farmacia de St. Jude tendrán una etiqueta con el nombre genérico en el envase. Por lo tanto el nombre del envase no siempre puede que sea el nombre que usted conoce.

Si tiene preguntas acerca de los nombres de los medicamentos de su niño, asegúrese de verificarlo con su médico, enfermera o farmacéutico. Están aquí para ayudarlo.

Sus inquietudes nos importan

continuación de la primera página

Si se encuentra en el hospital, marque 2999, las 24 horas del día. Fuera del hospital, llame al 901-595-2999. Un miembro del personal responde la línea de ayuda de lunes a viernes de 8 a.m. a 4.30 p.m. Después del horario de atención, por favor deje un mensaje de manera que el personal se pueda comunicar con usted los próximos días hábiles.

Si desea hacer una denuncia por escrito, envíela a: HelpLine, St. Jude Children's Research Hospital, 262 Danny Thomas Place, MS 741, Memphis, TN 38105-3678.

Para compartir sus ideas o comentarios con el personal o con los padres:

- Hablar directamente con los miembros del personal.
- Es posible que reciba una encuesta por correo después de una visita en donde su niño haya estado internado. Los comentarios de las encuestas nos ayudan a mejorar la atención para todos los

pacientes de St. Jude.

- Lea el boletín de St. Jude Padres y envíe sus preguntas e ideas a los editores para futuros artículos.

Recurso de bolsillo

Educación del Paciente y la Familia creó una tarjeta de bolsillo llamada "Sus inquietudes nos importan" Es una forma muy práctica de llevar los números de teléfono importantes con usted. Retire una copia en Registro al Paciente, Servicios al Paciente o en el mostrador de entrada en el Centro de Atención al Paciente, en el Centro de Atención Child's o el Kmart St. Jude Life Center (Centro de Vida Kmart St. Jude). Usted conoce a su niño mejor que nadie. Si tiene alguna inquietud sobre la salud de su niño o la atención médica, no espere y se preocupe por esto. Siempre siéntase libre de hacer preguntas. El personal de St. Jude está aquí para servirlo a usted y a su niño.

El boletín *St. Jude para los Padres* es publicado el 1.º de cada mes por la división de Servicios Centrados en el Cuidado de la Familia y Comunicaciones Biomédicas. Sus preguntas y comentarios son importantes para nosotros. **Queremos imprimir sugerencias y consejos prácticos escritos por padres de St. Jude para que sean compartidos con otros padres.**

Para compartir ideas o recibir este boletín por correo electrónico, por favor, comuníquese con la RN, MSN Alicia Huettel al 901-595-5453 (parents_newsletter@stjude.org) o con Lois Young (lois.young@stjude.org). Para suscribirse a la versión en línea de este boletín, visite www.stjude.org/parents-newsletter. St. Jude es un Empleador que ofrece Igualdad de Oportunidades.

St. Jude Children's Research Hospital cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-278-5833 (TTY: 1-901-595-1040). ATTENTION: If you speak another language, assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-278-5833 (TTY: 1-901-595-1040).

تنبيه: إذا كنت تتحدث بلغة أخرى، فيمكنك الاستعانة بخدمات المساعدة اللغوية المتوفرة لك بالمجان. يرجى الاتصال بالرقم (1-866-278-5833) (الهاتف النصي: 1-901-595-1040).



St. Jude Children's Research Hospital

ALSAC • Danny Thomas, Founder

Finding cures. Saving children.

262 Danny Thomas Place
Memphis, TN 38105-3678