

children's  
MEDICAL CENTER

# Una Guía Sobre Derechos y Responsabilidades del Paciente



# A Guide to Patient Rights & Responsibilities

children's  
MEDICAL CENTER

# As parents, you have the right to

**Participate** actively in decisions about your child's medical care.

**Expect** a reasonable response to any reasonable request for service within the capacity of Children's, its stated mission and the law.

**Know** the names of the physicians, nurses and other healthcare providers who care for your child.

**Be told** by a physician, in words or a language you understand, about the illness, treatment and prospects for recovery.

**Receive** as much information as you may need in order to give or refuse consent for any proposed treatment.

**Make** decisions, in consultation with your child's doctor, about your child's healthcare. This includes the right to accept or refuse medical care for your child as allowed by law and to be told of the medical consequences of such refusal.

**Complete** an advance directive (for example, a "living will") for your child as allowed by law and to expect your child's healthcare providers to comply with any such directive.

**Expect** proper management of your child's pain.

**C**hildren's Medical Center affirms each patient's right to receive care delivered in a considerate, respectful, dignified and comforting manner. As a parent, guardian or authorized representative of a patient at Children's, you have the right to receive information about your rights and the hospital's policies related to those rights.

# Como padres, ustedes tienen el derecho de

**C**hildren's Medical Center asegura a cada paciente el derecho de recibir atención en forma considerada, respetuosa, digna y reconfortante. Como padre, tutor o representante autorizado de un paciente en el hospital, Children's, usted tiene el derecho de recibir información acerca de sus derechos y de las políticas relacionadas con dichos derechos.

**Participar** activamente en las decisiones sobre la atención médica de su niño.

**Esperar** una respuesta razonable a cualquier solicitud razonable de servicio dentro de la capacidad de Children's, su misión y la ley.

**Conocer** los nombres de los médicos, enfermeras y otros proveedores de atención médica para el cuidado de su niño.

**Ser** informado por un médico, ya sea con palabras o con un lenguaje que usted entienda, sobre la enfermedad, tratamiento y prospectos de recuperación.

**Recibir** tanta información como usted necesite con el objeto de dar o negar el consentimiento para cualquier tratamiento que le propongan.

**Tomar** decisiones, al consultar con el doctor de su niño, sobre la salud del menor. Esto incluye el derecho de aceptar o rechazar la atención médica del niño, según lo permita la ley, y ser informado de las consecuencias médicas al rechazar la atención.

**Completar** instrucciones anticipadas (por ejemplo, "voluntad en vida") para su niño según lo permita la ley y esperar que los proveedores de atención médica para su niño cumplan con tales instrucciones.



**No tener** restricciones o aislamiento por cuestiones de comportamiento a menos que sea una situación de emergencia. **Recibir** atención en un marco seguro.

**Participar** en las cuestiones éticas relacionadas con la atención de su niño.

**Rechusarse** a participar en cualquier proyecto de investigación que afecte el tratamiento y atención de su niño.

**Presentar** libremente una queja y recibir respuesta. **Recibir** ayuda para contactar servicios de protección en caso de ser necesario.

**Es tu derecho** tratar de forma privada y confidencial todos los comunicados e informes relacionados con la salud de su hijo, dentro de los límites legales.

**Esperar** que alivien el dolor de su niño de la manera más adecuada. **Ser** tratado considerando y respetuosamente sin importar su raza, sexo, religión, cultura, educación o nivel económico.

**Recibir** visitas y poder usar el teléfono para hacer y recibir llamadas, y tener conocimiento de que cualquier restricción por razones médicas será discutida con usted.

**Informar** a un miembro de la familia o representante de su elección y al médico de su niño sobre la admisión del niño.

**Que** su niño sea tratado con dignidad y le proporcionen bienestar si el está muriendo. Esto incluye el controlar el dolor del niño y reconocer las necesidades culturales y espirituales tanto suyas como del niño y de la familia.

**Tratar** de forma privada y confidencial todos los comunicados e informes relacionados con la salud de su hijo, dentro de los límites legales.

**Tener** acceso al historial médico del niño dentro de un tiempo razonable.

**Recibir** atención libre de acoso o abuso por parte de alguien.

**No tener** restricciones físicas o médicas que no sean médicamente necesarias.

**Be treated** considerably and respectfully no matter your race, sex, religion, cultural, economic or educational background.

**Have** visitors and be able to use the telephone to make and receive calls and to know that any restrictions for medical reasons will be discussed with you.

**Have** a family member or representative of your choice and your child's physician informed of your child's admission.

**Have** your child treated with comfort and dignity if your child is dying. This includes managing your child's pain and recognizing the cultural, spiritual and grief needs of you, your child and your family.

**Access** your child's medical record within a reasonable time frame.

**Receive** care that is free from harassment or abuse from any one.

**Have** your child be free from physical or medical restraints that are not medically necessary.

**Have** your child be free from restraints or seclusion



## It's your right

to retain privacy and confidential treatment of all communications and records pertaining to your child's care, within the limits of the law.

for behavior management unless it is an emergency situation.

**Receive** care in a safe setting.

**Participate** in ethical issues about your child's care.

**Refuse** to participate in any research project affecting your child's care and treatment.

**Be free** to lodge a complaint and receive feedback.

**Have** help in contacting protective services when needed.

# As patients, you have the right to

**Be told** whatever is needed to understand why you are here.

**Be told** exactly what will be done and exactly what it will feel like.

**Be given** understandable answers to any questions or worries you have about treatment.

**Tell** everyone what you think and feel about your treatment and what is planned for you.

**Know** that when you are in pain people taking care of you will listen to you and help you feel better.

**Be told** by people who need to touch your body exactly what they will do and that they will do it in a gentle and private way.

**Have times** and places to play and learn.

**Have** your family with you as much as you want, whenever possible

**Have** help to know how to take care of yourself when you go home.

**Get** angry, cry or say what you don't like about what is happening to you.

# As patients and parents, you have the responsibility to

**Provide** accurate and complete information about matters relating to the patient's health.

**Follow** the treatment plan mutually agreed upon by you and your healthcare team.

**Talk** to your doctor about what you expect in regard to pain and pain management.

**Be** considerate of other patients.

**Follow** the hospital's rules and regulations.

**Report** perceived risks with care and unexpected changes in the patient's condition.

**Ask** questions when you do not understand what you have been told about care.

Como pacientes, ustedes tienen el derecho de

**Recibir** la información necesaria para que entiendan la razón de tu estancia aquí.

**Ser** informado exactamente de lo que te van a hacer y qué sensaciones tendrás.

**Recibir** respuestas fáciles de entender, a cualquier pregunta o preocupación que tengas sobre tu tratamiento.

**Expresar** lo que piensas y sientes acerca de tu tratamiento y de lo que se tiene planeado.

**Tener** tiempo y lugares para jugar y aprender.

**Saber** que si sientes dolor, la gente a cargo de tu cuidado te escuchará y te ayudará a sentirte mejor.

**Ser** informado con exactitud, por la gente que tiene que tocar tu cuerpo, lo que van a hacer y que lo harán de una forma cuidadosa y privada.

**Tener** a tu familia contigo tanto como quieras, cuando sea posible.

**Recibir** ayuda para enseñarte a cuidarte cuando vuelvas a casa.

**Enojarte** llorar o decir que no te gusta acerca de lo que te está sucediendo.

Como pacientes y padres, ustedes tienen la responsabilidad de

**Proporcionar** información acertada y completa sobre la salud del paciente.

**Seguir** el tratamiento acordado mutuamente por ustedes y el equipo de atención médica.

**Hablar** con el doctor sobre qué esperar con relación al dolor y la forma de aliviarlo.

**Ser** considerado con los demás pacientes.

**Seguir** las reglas y normas del hospital.

**Preguntar** cuando no entienda lo que le dijeron sobre el cuidado médico.

**Reportar** cualquier riesgo que perciba con respecto a la atención, y cambios inesperados en la condición del paciente.

## !Su opinión cuenta!

Nos importan mucho sus inquietudes y comentarios. Si usted o alguien de su familia tiene una inquietud o desea ofrecer sus comentarios, tiene varias opciones. Primero, lo animamos a que informe a uno de los integrantes del equipo inmediato de atención al paciente para que se haga cargo del asunto.

Si después de dar el paso anterior considerara que su inquietud no se atendió en la forma adecuada, por favor llame a uno de los representantes de atención a los pacientes y sus familias a la línea telefónica **CARE (214) 456-2273**, que está disponible las 24 horas del día. Los representantes de atención a los pacientes y sus familias tienen la capacitación especial para atender sus necesidades y facilitar el seguimiento y la resolución.

Si el seguimiento de su queja no se resuelve a su satisfacción, llame al director principal de la oficina de la experiencia del paciente y su familia, al **(214) 456-1276**.

Además de las opciones anteriores, utilizamos los servicios de la compañía Press Ganey para realizar encuestas de satisfacción del cliente. Este es otro método mediante el cual puede expresar con franqueza sus comentarios o ideas a Children's. Dichas encuestas se distribuyen al azar y se envían por correo directamente a su casa. En el caso de inquietudes serias, que a su parecer no se hayan resuelto a través del proceso de resolución de conflictos de Children's, entre en contacto con una de las siguientes oficinas:

**Texas Department of Health  
Facility Compliance Division**  
1100 West 49th Street  
Austin, Texas 78756  
888-973-0022

Or

**The Joint Commission  
Office of Quality Monitoring**  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610

## Your Voice Matters!

Your concerns and feedback are very important to us.

If you or your family member have a concern or wish to provide feedback, you have several options. First, we encourage you to inform an immediate member of your patient care team so they may address the matter. This includes notifying the unit manager for assistance.

If you feel your concern has not been properly addressed after this step, please call a Children's Guest Representative at our 24 hour **CARE line (214) 456-2273**. Our Guest Representatives are specially trained to address your needs and facilitate follow up and resolution.

If your complaint or grievance follow up doesn't bring about satisfactory resolution to you, you can call the Senior Director for the Office of the Patient and Family Experience **(214) 456-1276**.

In addition to the above options, we utilize Press Ganey customer satisfaction surveys. This is another method to provide candid feedback or ideas to Children's. This survey is randomized and mailed directly to your home.

For serious concerns that you feel were not resolved by Children's escalation process, you may wish to contact:

**Texas Department of Health Facility  
Compliance Division**  
1100 West 49th Street  
Austin, Texas 78756  
888-973-0022

Or

**The Joint Commission  
Office of Quality Monitoring**  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
800-994-6610

Children's Medical Center (Dallas and Legacy), 1935 Medical District Dr., Dallas, Texas 75235, is a private, not-for-profit hospital, licensed by the State of Texas serving the children of North Texas and beyond.

Children's is a provider under the Medicare and Medicaid programs and complies with the conditions of participation for these programs.

The physicians and dentists who treat patients at Children's are not employees or agents of Children's. They are either (i) independent physicians or dentists engaged in the private practice of medicine; (ii) independent physicians or dentists who are independent contractors; (iii) physicians or dentists employed by UT Southwestern Medical Center or another institution; or (iv) physicians or dentists participating in the care of patients as part of a post-graduate medical education program.

Children's has an affiliation agreement with UT Southwestern. Through this academic affiliation, Children's and UT Southwestern seek to improve the health of children in North Texas through excellence in clinical care, the training of high quality physicians, research to advance the medical care of children and advocacy on behalf of health and safety issues affecting children.

Children's Medical Center (Dallas and Legacy), 1935 Medical District Dr., Dallas, Texas 75235, es un hospital privado, sin fines de lucro con licencia del estado de Texas para servir a los niños del Norte de Texas y sus alrededores.

Children's es un proveedor bajo los programas de Medicare y Medicaid y cumple con las condiciones de participación de dichos programas.

Los médicos que tratan a los pacientes en Children's no son empleados o agentes de Children's. Son ya sea (i) médicos y dentistas independientes contratados en el ejercicio de la medicina privada, (ii) médicos y dentistas independientes que son contratistas independientes, (iii) médicos y dentistas contratados por el Centro Médico de UT Southwestern u otra institución; o (iv) médicos y dentistas que participan en la atención de pacientes como parte de un programa médico educativo de posgrado.

Children's tiene un acuerdo de afiliación con UT Southwestern. A través de esta afiliación académica, Children's y UT Southwestern buscan mejorar la salud de los niños en el Norte de Texas a través de la excelencia en el cuidado clínico, entrenamiento de alta calidad a los médicos y dentistas, investigación para el avance de la atención médica infantil y su defensa en favor de la seguridad y salud que afectan a los niños.