

Patient Rights and Responsibilities

Children's HealthSM 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 Health, you have the right to receive information about your rights and the hospital's policies related to those rights.

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 Health, its stated mission and the law.
- **Know** the names of the physicians, nurses and other healthcare providers who care for your child.
- **Retain** privacy and confidential treatment of all communications and records pertaining to your child's care, within the limits of the law.
- **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 our 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.
- **Participate** in ethical issues about your child's care.
- **Use** the telephone to make and receive calls and to know that any restrictions for medical reasons will be discussed with you.
- **Access** your child's medical records within a reasonable time frame.
- **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, treating symptoms that respond to treatment and recognizing the cultural, spiritual and grief needs of you, your child and your family.
- **Receive** care that is free from harassment or abuse from anyone.
- **Have** your child be free from physical or medical restraints that are not medically necessary.
- **Have** your child be free from restraints or seclusion for behavior management unless it is an emergency situation.
- **Receive** care in a safe setting.
- **Be treated** considerately and respectfully without regard to race, color, national origin, sex, religion, gender identity, sexual orientation, disability, or cultural, economic or educational background.
- **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.
- **Have** times and places to play and learn.
- **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** 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.
- **Receive** visitors whom the parent designates. The parent can withdraw or deny this designation at any time.

As patients and parents, you have the responsibility to:

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

If you or your family feel your rights as a patient were not upheld, you have the right to voice a grievance and receive a written response from the Grievance Resolutions Committee.

We encourage you to talk with:

- Your child's nurse or physician.
- The nursing manager or director.
- The service excellence representative at the Care Line 214-456-2273.
- The nursing supervisor (during evening or weekend hours, call 214-456-7000).

If you feel your issues are not being resolved or addressed by Children's Health, you may contact:

The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
patientsafetyreport@jointcommission.org
1-630-792-5636 Fax

Health Facility Compliance Group

(MC 1979)
Texas Department of State Health Services
P.O. Box 149347
Austin, Texas 78714
hfc.complaints@dshs.state.tx.us
1-888-973-0022 Complaint Hotline
1-512-834-6653 Fax

Responsabilidades y derechos del paciente

Children's HealthSM 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 Health, usted tiene el derecho de recibir información acerca de sus derechos y de las políticas del hospital relacionadas con dichos derechos.

Como padres, tienen el derecho de:

- **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 Health, su misión y la ley.
- **Conocer** los nombres de los médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud que atienden a su niño.
- **Que** se traten de forma privada y confidencial todos los comunicados e informes relacionados con la atención de su hijo, dentro de los límites legales.
- **Ser** informados por un médico, en las palabras o el lenguaje que ustedes entiendan, sobre la enfermedad, el tratamiento y las expectativas de recuperación.
- **Recibir** tanta información como necesiten con el objeto de dar o negar el consentimiento para cualquier tratamiento que les propongan.
- **Tomar** decisiones, tras consultar con el médico de su niño, sobre el cuidado médico del menor. Entre estas, el derecho de aceptar o rehusar la atención médica al niño, según lo permita la ley, y recibir información sobre las consecuencias médicas de rehusar la atención.
- **Llenar** instrucciones anticipadas (p.ej. "Poder para decisiones médicas") por su niño, según lo permita la ley, y esperar que los profesionales de la salud de su niño las cumplan.
- **Esperar** que alivien el dolor de su niño de la manera más adecuada.
- **Participar** en las cuestiones éticas relacionadas con la atención de su niño.
- **Poder** usar el teléfono para hacer y recibir llamadas, y que se les explique cualquier restricción por razones médicas.
- **Tener** acceso al historial clínico del niño dentro de un tiempo razonable.
- **Que** se informe a un miembro de la familia o representante de su elección y al médico del niño sobre el ingreso.
- **Que** se trate a su niño con dignidad y se le proporcione bienestar si está muriendo. Esto consiste en controlarle el dolor y reconocer las necesidades culturales, espirituales y de duelo, tanto suyas como del niño y de la familia.
- **Recibir** atención sin hostigamiento ni abuso por parte de ninguna persona.
- **Que** el niño no tenga restricciones físicas ni médicas que no sean médicamente necesarias.
- **No tener** restricciones ni aislamientos por cuestiones de comportamiento, a menos que sea por una situación de urgencia.
- **Recibir** atención en un entorno seguro.
- **Ser** tratados considerada y respetuosamente sin importar su raza, país de origen, sexo, religión, identidad sexual, orientación sexual, discapacidad, o sus antecedentes culturales educativos o económicos.
- **Rehusar** participar en cualquier proyecto de investigación que afecte el tratamiento y la atención de su niño.
- **Presentar** libremente una queja y recibir respuesta.
- **Recibir** ayuda para comunicarse con los servicios de protección, en caso de ser necesario.

Como paciente, tienes el derecho de:

- **Recibir** la información necesaria para que entiendas por qué estás aquí.
- **Que** te digan exactamente lo que te van a hacer y qué vas sentir.
- **Recibir** respuestas fáciles de entender a cualquier pregunta o preocupación que tengas sobre tu tratamiento.
- **Decirle** a todos lo que piensas y sientes acerca de tu

tratamiento y de lo que se tiene planificado.

- **Saber** que, si sientes dolor, las personas a cargo de tu cuidado te escucharán y te ayudarán a sentirte mejor.
- **Tener** horarios y lugares para jugar y aprender.
- **Que** las personas que van a tocarte te digan exactamente lo que van a hacerte 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 lo que no te guste de lo que te está pasando.
- **Recibir** las visitas de las personas que tus padres hayan designado. El padre puede retirar o negar esta designación en cualquier momento.

Como pacientes y padres, tienen las responsabilidades de:

- **Preguntar** cuando no entiendan lo que les dijeron sobre el cuidado médico.
- **Proporcionar** información fiel y completa sobre la salud del paciente.
- **Seguir** el tratamiento acordado mutuamente por ustedes y el equipo de atención médica.
- **Hablar** con el médico sobre qué esperar con relación al dolor y la forma de aliviarlo.
- **Ser** considerados con los demás pacientes.
- **Seguir** las reglas y normas del hospital.
- **Reportar** cualquier riesgo que perciban con respecto a los cuidados y los cambios inesperados en el estado del paciente.

Si usted o su familia consideran que sus derechos como paciente no han sido respetados, tiene el derecho de presentar una queja y recibir una respuesta por escrito por parte del Comité de Resolución de Quejas.

Le animamos a que hable del asunto con:

- La enfermera o el médico de su niño.
- El director o administrador de enfermería.
- El representante de servicio de excelencia a las familias, a la línea CARE 214-456-2273.
- El supervisor de enfermería (en el horario de noche o en fin de semana, llame al 214-456-7000).

Si considera que su asunto no está siendo atendido o resuelto por Children's Health, puede dirigirse al:

The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety

One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, Illinois 60181
patientsafetyreport@jointcommission.org
1-630-792-5636 Fax

Health Facility Compliance Group

(MC 1979)
Texas Department of State Health Services
P.O. Box 149347
Austin, Texas 78714
hfc.complaints@dshs.state.tx.us
1-888-973-0022 Complaint Hotline
1-512-834-6653 Fax

