

Derechos y responsabilidades de los pacientes

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 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 le 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 hayas 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.
- **Follow the treatment plan** mutually agreed upon by you and your healthcare team.
- **Hablar** con el médico sobre qué esperar con relación al dolor y la forma de aliviarlo.
- **Ser** considerados con los demás pacientes.
- **Sequ Coastal** 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.

Le animamos a que hable del asunto con:

- La enfermera o el médico de su niño.
 - El director o administrador de enfermería.
 - Con el representante de servicio al cliente en el teléfono para Atención al Cliente al [214-456-2273](tel:214-456-2273).
 - El supervisor de enfermería (en el horario de noche o en fin de semana, llame al [214-456-7000](tel:214-456-7000)).
- Si usted o su familia creen que no se respetaron sus derechos, usted tiene el derecho de presentar un reclamo y recibir una respuesta de Comité para la Solución de Reclamos de Children's Health o presentar un reclamo ante una de las agencias mencionadas abajo.

- 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

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