



La política de The Children's Hospital consiste en respetar los derechos de los individuos de 18 años y mayores ante su toma de decisiones sanitarias:

Tiene el derecho de:

- Aceptar o rehusar tratamiento médico o quirúrgico, incluyendo la continuación o el abandono del tratamiento para mantener la vida, o negar los servicios de reanimación.
- Presentar el documento de voluntades anticipadas o solicitar asistencia para redactarlo.
- Tener la opción de revisar y modificar el documento de voluntades anticipadas.

Tiene la responsabilidad de:

- Informar al personal hospitalario si cuenta con un documento de voluntades anticipadas y proporcionar una copia a quienes le atiendan.

La presencia o ausencia del documento de voluntades anticipadas no determina su acceso al cuidado médico, tratamiento ni servicios.



The Children's Hospital

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes y los Padres

Información para Nuestros Pacientes y Familias

Su hijo tiene derechos como paciente y usted tiene derechos como padre. Asimismo, tiene responsabilidades, al utilizar nuestros servicios, a seguir las reglas de hospital, la unidad en la cual su hijo está hospitalizado y la clínica en la que su hijo tiene sus citas.

Como parte del equipo que atiende a su hijo, apreciamos su colaboración y le animamos a hablar con las personas que proporcionan cuidado médico a su hijo.



The Children's Hospital



The Children's Hospital
13123 E 16th Ave
Aurora, CO 80045
(720) 777-1234
www.thechildrenshospital.org

A nuestros pacientes y sus familias:

En The Children's Hospital, nuestra principal prioridad es su hijo y realizaremos todo cuanto podamos para que usted y su hijo se encuentren lo más cómodamente posible. Valoramos la confianza que nos deposita y hacemos nuestro mejor esfuerzo para facilitar un servicio óptimo a usted y a su hijo mientras están con nosotros.

Comprendemos que estos pueden ser momentos de tensión y consideramos que es muy importante atender sus necesidades de manera sensible y afable. Si tiene una preocupación, personalmente extendemos nuestra palabra de que les ayudaremos a alcanzar una solución lo más pronto que podamos.

Esperamos que usted nos diga cuando reaccionamos de una manera efectiva, así como cuando no lo hacemos. Su primer punto de contacto es un miembro del equipo para el cuidado de la salud de su hijo.

Otro recurso es el representante de los pacientes – un empleado quien colabora a favor de los pacientes como contacto entre las familias y el personal hospitalario. Llame al (720) 777-1010 de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 5 p.m. para programar una cita con uno de los miembros del equipo. Si no hubiese un representante de pacientes disponible entonces su motivo de queja/queja se presentará ante la enfermera supervisora del piso del paciente, quien la remitirá al Departamento de relaciones para el paciente.

Por favor, dense tiempo para revisar los recursos detallados en el cuadro más abajo* pues dichos recursos ayudarán a asegurar que les hemos escuchado.

Gracias por compartir sus inquietudes. La información que proporcione nos ayudará a atender sus necesidades y las de todos los pacientes y sus familias. Sabemos que sólo quiere la mejor atención médica para su hijo.

Gracias por elegir The Children's Hospital y permitirnos proporcionarle la atención médica a su hijo.

Atentamente,



Jim Shmerling, DHA, FACHE, President and Chief Executive Officer



Kelly M. Johnson, MSN, RN, Vice President and Chief Nursing Officer

*A continuación de la respuesta del Presidente y Director Ejecutivo sobre sus preocupaciones, puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública y del Medio Ambiente (Colorado Department of Public Health and Environment) al (303) 692-2000. Igualmente puede pedirle al representante de los pacientes que los llame por usted.

Cuando el Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado recibe una queja, usted y el hospital reciben un informe por escrito de dicho departamento con los resultados y recomendaciones.

The Children's Hospital está acreditado por la Comisión conjunta para la acreditación de las organizaciones de atención médica (JCAHO: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations). Si le parece que no se ha resuelto el problema que usted ha planteado a The Children's Hospital, puede comunicarse con The Joint Commission por medio de la red a (www.jointcommission.org) o llamando al 1 (800) 994-6610.

Usted tiene derecho a: Comunicación

- Saber el nombre, la profesión y experiencia que tiene el personal que cuida y da tratamiento a su hijo.
- Escuchar del médico de su hijo, en un idioma y palabras que le resulten comprensibles, cuál es el problema médico de su hijo (diagnóstico), qué tratamiento necesita (procedimientos y medicamentos), cuál podría ser el resultado (el pronóstico), incluyendo todo riesgo, y el entrenamiento que debe seguir o las instrucciones que debe recibir para cuidar de su hijo en casa.
- Participar en todas las decisiones acerca del cuidado y tratamiento de su hijo;
 - dar un consentimiento informado en todos los tratamientos y procedimientos;
 - rehusar cualquier medicamento, prueba, procedimiento o tratamiento (puede haber excepciones);
 - cambiar de parecer en cuanto a un procedimiento para el cual ya haya dado su consentimiento;
 - tachar cualquier parte de un consentimiento que no quiera que se aplique al cuidado de su hijo;
 - negarse a firmar un consentimiento si no cree haber entendido todo lo que le han explicado.
- Que se le informe sobre lo que puede hacer si siente que usted o su hijo han sido tratados injustamente o si tiene alguna queja.
- Reclamar abiertamente y recomendar cambios sin temor a un cambio en la calidad del cuidado que su hijo está recibiendo.
- Pedir, antes de empezar el tratamiento, de no ser una emergencia, cual será el costo estimado. Nosotros haremos un cálculo estimado en base a los costos usuales de niños con diagnósticos parecidos. Si nos proporciona los datos de su seguro médico, podemos ayudarle a obtener un cálculo sobre los cargos que su compañía aseguradora no cubrirá. Antes de iniciar el cuidado o tratamiento, también tiene el derecho de saber cómo y cuándo le cobrará el hospital.
- Pedir ver a otro médico; obtener una segunda opinión o cambiar de médico u hospital.
- Negarse a participar en la capacitación de trabajadores de la salud, en estudios de investigación o en programas experimentales.
- Estar informado sobre los resultados del cuidado.

Privacidad/Dignidad

- Que su hijo reciba cuidado y tratamiento respetuosamente como la persona digna que es. Esto incluye proporcionarle la mayor privacidad personal que nos sea posible mientras le damos tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de aislamiento o restricción, de cualquier tipo, impuesta como medida de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Suponer que no compartiremos con nadie los expedientes de la atención de su hijo y la información de cómo será pagada. Las únicas personas a las que se les permitirá ver el expediente de su hijo, son
 - ustedes (padres y tutores)
 - las personas a quienes usted haya autorizado por escrito
 - a quienes la ley autorice para ver los expedientes – como por ejemplo los médicos y enfermeros de su hijo.
- Todas las peticiones para inspección o copias de expedientes médicos se solicitarán al departamento administrativo de información de la salud.
- Recibir información relacionada al dolor y a las medidas disponibles para aliviar el dolor.
- Tener acceso a los recursos del hospital que sean necesarios para el cuidado de su hijo sin importar su raza, color, nacionalidad de origen, ascendencia, sexo, credo, religión, discapacidad (mental o física), estado civil, información genética, sexo sociocultural, orientación sexual u otra clasificación protegida incluyendo las requeridas por las leyes pertinentes.

Usted es responsable por: Comunicación

- Presentar, cuando la soliciten, documentación adecuada que compruebe su autoridad para consentir el ingreso de su hijo al hospital y en el tratamiento médico/quirúrgico.
- Informarnos, tan ampliamente como pueda, de las preocupaciones que tiene sobre su hijo – referente a:
 - enfermedades previas de su hijo,
 - veces que ha estado hospitalizado
 - medicamentos que le han administrado o que toma actualmente y
 - cualquier otra cosa referente a la salud de su hijo.
- Hacer preguntas si no entiende las hojas y formularios que le piden firmar.
- Hacerle saber al médico, al enfermero, o al representante de los pacientes cualquier preocupación que tenga o si no está satisfecho con el cuidado que su hijo recibe en el hospital.
- Comunicarle al médico o a la enfermera si no entiende
 - cuál es el problema de su hijo (diagnóstico)
 - lo que conllevará el tratamiento (procedimientos, medicamentos), o
 - el resultado probable (pronóstico).

Cooperación

- Cooperar y seguir las instrucciones para el cuidado de su hijo que los médicos, enfermeros, u otro personal le recomienden (esto incluye seguir las recomendaciones a fin de mantener un ambiente seguro y sano para su hijo).
- Colaborar con el equipo médico en el desarrollo de planes para controlar el dolor.
- Acudir a las citas y llegar a tiempo. Si no puede acudir a una cita, por favor llame al hospital o a la clínica lo más pronto posible para cancelarla y programar una nueva.
- Asegurarse de que se paguen todos los cargos.
- Respetar los derechos de otros pacientes y el personal del hospital, controlando el nivel de ruido y el número de visitantes.
- Para ayudar al personal del hospital a proporcionar un lugar seguro para usted, su hijo y nuestro personal, incluyendo informar de problemas de seguridad.
- Respetar la confidencialidad y privacidad de los otros niños y las familias que reciben atención en el hospital.
- Seguir las reglas de los teléfonos celulares – mantenga su teléfono en silencio/vibración cuando esté cerca del personal (su enfermera y su médico) u otros pacientes y sus familias. (No tome fotos de ninguna persona con la cámara-teléfono, excepto a su familia.)

Sus propias acciones

- Recuerde que si rehúsa el tratamiento para su hijo o si no obedece las instrucciones de los médicos, usted es responsable de dichas acciones.
- **Adverta que:** Usted, o algún otro familiar adulto, debe atender a los niños menores de 18 años que vengan a visitar a su hijo y ellos también deberán obedecer las normas. En la mayoría de las habitaciones de los pacientes hay espacio para que dos familiares pernocten, siempre y cuando se respeten las reglas del hospital.
- **Excepción:** No se permite que los padres de los niños hospitalizados en la unidad de psiquiatría para pacientes internos permanezcan en la habitación con su hijo.
- **Nota:** Queda prohibido el consumo de estupefacientes ilegales, alcohol, armas de fuego y otras armas. No toleraremos comportamiento perturbador que incluye jurar, proferir groserías, amenazar a los demás, interferir con el cuidado de cualquier paciente o visitar a su hijo bajo la influencia de alcohol o estupefacientes ilegales. Si comete cualquiera de estos actos, se llamará a los agentes de seguridad los cuales lo escoltarán fuera del hospital.
- **Adverta que:** Confiamos en que usted, como miembro del equipo de tratamiento para su hijo en colaboración con todos los miembros del mismo, procurarán resolver apropiada y respetuosamente los conflictos que llegasen a suscitarse.
- **Nota:** Queda prohibido el comportamiento perturbador además del inadecuado (por ejemplo, tener relaciones íntimas o ver programación para adultos) en las zonas de atención a pacientes en Children's.