

Derechos y responsabilidades de padres y pacientes



Children's
Healthcare of Atlanta

Children's Healthcare of Atlanta reconoce y apoya los derechos de los pacientes y demuestra su preocupación y respeto proporcionando un mecanismo de asistencia (Programa de Representantes de Pacientes y enfermeros supervisores) a fin de que pacientes y familiares soliciten ayuda cuando esos derechos estén en duda o sean motivo de preocupación.

Children's se adhiere a los requisitos de The Joint Commission (TJC) y de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) para que los derechos de los pacientes estén fácilmente disponibles. Children's proporciona a las familias una copia impresa de los Derechos y responsabilidades de padres y pacientes (Carta de derechos) y de los Derechos del niño, si la solicitan. De ser necesario, estos derechos pueden imprimirse de la página de internet de Children's. Copias impresas de los Derechos y responsabilidades de padres y pacientes están disponibles, tanto en inglés como en español.

Children's Healthcare of Atlanta ha asumido el compromiso de proveer atención de calidad con la mayor rapidez y cortesía posibles. Para nosotros es importante que tanto usted como sus familiares se sientan bienvenidos a Children's. Usted debe saber qué derechos amparan a su hijo como paciente y sus derechos y responsabilidades como padre. Si tiene alguna pregunta respecto a estos derechos y responsabilidades, por favor comuníquese con un representante de pacientes en:

Arthur M. Blank Hospital: 404-785-6163

Hughes Spalding Hospital: 404-785-0123

Scottish Rite Hospital: 404-785-5194

Atención ambulatoria, Servicio de Urgencias y

Marcus Autism Center: 404-785-0123

Para obtener más información por favor visite choa.org.

Los Derechos y responsabilidades de padres y pacientes (Carta de derechos) y los Derechos del niño están:

1. Disponibles si lo solicitan los pacientes, padres o tutores en las zonas de registro de pacientes como por ejemplo en los servicios de urgencias (ED), cirugía ambulatoria, servicios ambulatorios, centros de rehabilitación y centros de atención ambulatoria o consultorios (centros de atención de urgencias y centros de atención primaria).
2. Disponibles si se solicitan a través del personal de enfermería, representantes de pacientes o enfermeros supervisores.
3. Disponibles durante las citas del paciente, si es apropiado.
4. Enmarcados y exhibidos en las paredes de todas las áreas públicas de las instalaciones de Children's.
5. Disponibles en la página pública de internet de Children's choa.org.

6. Disponibles en el Paquete de Bienvenida del hospital.
7. Disponibles en inglés y español.
8. Disponibles para aquellos con dificultades de comunicación (habilidades de lectoescritura, problemas visuales, auditivos o del habla y el lenguaje) a través de los representantes de pacientes, enfermeros supervisores, servicios para familias y visitantes y telecomunicaciones (TTY, teléfonos de texto) quienes coordinarán el método de comunicación adecuado para comunicarse con el paciente, padre o tutor legal.
9. Los Derechos y responsabilidades de padres y pacientes y los Derechos del niño se encuentran en nuestra página de internet y se pueden imprimir según sea necesario para nuestra Red de atención ambulatoria (Ambulatory Care Network, según su nombre en inglés) formada por centros de atención de urgencias y centros de atención primaria.

Sus derechos

Usted tiene derecho al respeto, a la privacidad, al apoyo emocional, y a la confidencialidad y seguridad de la información que constituye parte de su familia. Tiene derecho al acceso imparcial y considerado de los recursos de los hospitales e instalaciones necesarios para la atención de su hijo sin distinción de edad, raza, color, religión, cultura, lenguaje, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o en caso de tratamiento de emergencia, medios de pago.

- En caso de existir restricciones o limitaciones que se consideren clínicamente necesarias o razonables para la atención del paciente, el personal de Children's le comunicará al paciente y/o padre/tutor legal la razón y dará explicación de las mismas.
- Los pacientes y/o padres/tutores legales tienen el derecho a recibir los visitantes que ellos escojan, incluyendo el cónyuge, pareja (incluyendo pareja del mismo sexo), otros familiares o amigos. Los pacientes y/o padres/tutores legales también tienen derecho a retirar o rehusar su consentimiento en cualquier momento.
- Los privilegios de visita no están restringidos por motivos de raza, color, cultura, lenguaje religión, sexo, identidad de género, discapacidad física o mental, orientación u expresión sexual.
- Todos los visitantes tienen plenos e iguales derechos de visita, de acuerdo con las preferencias del paciente/padre/tutor legal.
- Usted tiene derecho que se le notifique inmediatamente al médico de su hijo de su admisión al hospital, y que se le informe qué médico (s) o qué otro (s) proveedor (es) son los responsables primarios de la atención médica, tratamiento y servicios de su hijo, mientras se encuentra en Children's Healthcare of Atlanta. Le animamos que hable abiertamente con el médico de su hijo,

en un lenguaje que usted entienda y que tome en consideración cualquier deficiencia del habla y/o la audición, en relación con:

- El diagnóstico de su hijo y el tratamiento indicado.
- El motivo por el cual se realizan los tratamientos y exámenes y quién los hace.
- La enfermedad de su hijo.
- Su deseo de consultar con otro médico o de obtener una segunda opinión.
- La necesidad de trasladar a su hijo a otro centro y que le informen sobre las alternativas a un traslado.
- Su deseo de cambiar de médicos y/o de hospitales.
- Las instrucciones sobre las necesidades y requerimientos médicos en curso después del alta del niño.
- Las cuestiones éticas relacionadas con la atención de su hijo.
- El impacto financiero de las opciones de atención.

Usted también tiene derecho a:

- Recibir una explicación de todos los documentos que le pidan firmar.
- Cambiar de opinión sobre cualquier procedimiento para el que haya dado su consentimiento.
- Negarse a firmar un formulario de consentimiento que no comprende en su totalidad.
- Negarse al tratamiento y a ser informado de las consecuencias médicas de este acto.
- Negarse a participar en proyectos de investigación.
- Recibir información e instrucciones de una manera comprensible para usted.
- Recibir información sobre cómo tener acceso a los servicios de seguridad y protección de menores.
- Que se tengan en cuenta sus preferencias religiosas o servicios espirituales.
- Tomar medidas para resolver agravios (quejas) mediante la comunicación con los representantes de pacientes, quienes analizan y responden por escrito cuando sea necesario.
- Que su hijo esté libre de toda forma de restricción y aislamiento cuando se usen como medio de disciplina, coerción, conveniencia para el personal o represalia.
- Estar libre de toda forma de acoso y/o abuso.
- Pedir que a su hijo le hagan una evaluación del dolor, y que se lo alivien tanto como sea posible, tomando medidas para el abordaje del dolor.
- Revisar la historia clínica de su hijo con el médico que lo atiende o la persona designada para su atención mientras su hijo está hospitalizado.
- Solicitar los anexos de la historia clínica de su hijo.
- Las quejas o preocupaciones de la seguridad del paciente se pueden reportar a The Joint Commission en www.jointcommission.org, utilizando el enlace Report a Patient Safety Event (Reportar un evento de seguridad del paciente) en el Action Center (Centro de Acción) en la página de inicio del sitio web, por fax al 630-792- 5636 o por correo a Office of Quality

and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

- Comunicarse en cualquier momento sobre la atención de su hijo con el Georgia Department of Community Health (DCH) al teléfono 404-657-5700 o por carta dirigida a DCH, Healthcare Facility Regulation, 2 Peachtree St. NW, Suite 32-415, Atlanta, GA 30303.

El papel que usted debe desempeñar

Usted y su hijo tienen la responsabilidad de:

- Proporcionar información precisa y completa sobre las enfermedades actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros temas relacionados con la salud de su hijo que faciliten su atención médica, tratamiento y servicios.
- Presentar, cuando se lo soliciten, la documentación que le autoriza a dar su autorización para el ingreso y el tratamiento de su hijo.
- Pedir una explicación, si no entiende los documentos que le piden firmar ni cualquier otra cosa relacionada con la atención de su hijo.
- Seguir los cuidados indicados o recomendados para su hijo por los médicos, los enfermeros y otro personal de salud relacionado, y recordar que usted es responsable de sus actos si se niega al tratamiento o no sigue las instrucciones.
- Informar sobre los cambios inesperados en el estado de salud de su hijo a la persona responsable de su cuidado.
- Seguir las políticas, normas y reglamentos que establece el hospital, las unidades de atención de pacientes y las clínicas con el fin de proporcionar atención de calidad y ofrecer un ambiente seguro para todas las personas.
- Acudir a las citas y llamar para cancelar o cambiar una cita lo antes posible.
- Respetar los derechos y la privacidad de los demás.
- Ser considerado y respetuoso, comportándose y hablando de una forma cortés con el personal y los proveedores de atención médica independientes.
- Cumplir las obligaciones financieras relacionadas con la atención de su hijo.
- Llamar a Children's al teléfono 404-785-5589 si tiene alguna pregunta sobre su factura.

Derechos del niño

Como paciente de Children's Healthcare of Atlanta, tengo derecho a:

1. Que me digan la verdad sobre lo que me está sucediendo.
2. Que los médicos, el personal de enfermería y otras personas que brindan atención médica reconozcan que la manera como enfrente las situaciones y reacciono a las mismas, es distinta que la de los adultos.
3. Llorar u objetar todo aquello que me duela o que me moleste.

4. Ser tratado con cortesía y respeto hacia mi persona y mis sentimientos.
5. Que se satisfagan mis necesidades esenciales y a estar limpio, seco, cómodo y sin limitaciones físicas ni restricciones de movimiento, en la medida de lo posible. En caso de que fuera necesario restringir mi movimiento, que no sea como medio de coerción, disciplina, conveniencia para el personal o represalia.
6. Que me tranquilicen de que no hice nada malo para estar enfermo.
7. Que me respondan todas las preguntas con palabras que pueda entender.
8. Tomar decisiones cuando sea posible, siempre y cuando estas no interfieran con mi atención médica.
9. Que mi cama sea un lugar seguro y esté a salvo de cosas dolorosas, en la medida de lo posible.
10. Que los médicos, el personal de enfermería y otras personas que brindan atención médica me digan por anticipado qué me harán antes de hacerlo, a menos que yo sepa lo que está sucediendo, y a que las personas hablen conmigo, en lugar de estar susurrando de mí sobre mi cama o afuera en los pasillos.
11. Que el personal me escuche porque tengo cosas importantes que decir.
12. Que hagan evaluaciones iniciales y periódicas de mi dolor y que me lo controlen.
13. Conocer los nombres de los médicos, los enfermeros y otras personas que me atienden y a saber que respetan mi privacidad.
14. Que mi rutina diaria siga siendo lo más normal posible y a dormir sin interrupciones en la medida de lo posible, a tener momentos de tranquilidad durante el día, a que me den tiempo para realizar las actividades escolares, a jugar cuando pueda y hablar con mis amigos cuando me llamen o me visiten.
15. Tener a mis familiares conmigo cada vez que puedan quedarse, siempre que no interfieran con mi atención o la de otros pacientes.
16. Tener evaluaciones cuidadosas seguidas de un tratamiento cortés y rápido, con la opción de observar ciertos procedimientos, si fuere posible.
17. Saber que mi enfermedad es un asunto mío, de mi familia y de las personas que me atienden y que no es asunto de nadie más, a menos que yo diga que se puede hablar de ello.
18. Salir del hospital cuanto antes posible después de que las personas que me atienden me enseñen cómo puedo seguir cuidando mi salud en casa.

Derechos de los pacientes adultos

Los pacientes adultos (18 años de edad en adelante) tienen el derecho a dar su consentimiento al tratamiento, a cambiar de tratamiento o a negarse a recibirlo, y a elaborar las instrucciones por adelantado (un documento en donde se expresan los deseos del paciente sobre su atención médica, en caso de quedar incapacitado para comunicarse). Usted recibirá información sobre las instrucciones por adelantado al ingresar al hospital, y puede solicitarlas en cualquier momento durante su estancia en el hospital.

Socios en la atención

Usted y/o su hijo deben de esperar:

- Que se respete al máximo su privacidad personal y de manera consistente con el tratamiento prescrito.
- Privacidad con respecto a la información protegida de salud.
- Recibir ayuda para la higiene y el cuidado personal.
- Que se respeten sus creencias y valores personales.
- Que haya seguridad razonable en lo que respecta a las prácticas y condiciones del hospital.
- Que se les permita contacto con personas que vienen de fuera.
- Que se mantenga la confidencialidad de los archivos relacionados con la atención, incluyendo los medios de pago.
- Que se les conceda acceso a la historia clínica dentro de un plazo razonable, y sólo a usted o a las personas a quienes usted otorgue permiso por escrito, o a quienes estén autorizados por la ley.
- Que se les dé una copia detallada de la factura del hospital si la solicitan.
- Que el tratamiento se adapte a sus necesidades y limitaciones específicas.

Decisiones difíciles de tratamiento

Si usted necesita ayuda para tomar decisiones difíciles sobre la atención de un paciente, puede comunicarse con el Comité de Bioética de Children's, el cual está integrado por médicos, enfermeros, capellanes, trabajadores sociales y administradores del hospital. Pídale información al respecto al enfermero de su hijo.

Contratista

Algunos o todos los profesionales de salud que prestan sus servicios en este hospital son contratistas independientes y no son agentes ni empleados del hospital. Los contratistas independientes son responsables de sus propias acciones y el hospital no será responsable por los actos u omisiones de tales contratistas independientes.

GA Code Sec. 51-2-5.1