



Nosotros proveemos Cuidados Centrados en la Familia en Children's Hospital y les consideramos nuestros socios.

Más abajo son "Los Derechos y las Responsabilidades del Paciente" para todos los pacientes de Children's Hospital. Mantener estos derechos es muy importante para nosotros. Les sugerimos que lean estos derechos, que los compartan con su niño y otros miembros de la familia y si tienen preguntas, no se detenga en pedirle al enfermero de su niño u otro personal del hospital que se los explique a usted.

Nuestros pacientes y sus familias tienen el derecho a ser tratado consideradamente y con respeto a pesar de su sexo, raza, religión, educación, trasfondos culturales o económicos o su habilidad para o manera de pagar por su cuidado. Estos derechos incluyen el derecho de ponerse la ropa/los artículos personales/religiosos/simbólicos apropiados en cuanto que los artículos no interfieran con el cuidado/tratamiento del paciente.

Children's Hospital les anime a todos los pacientes y a sus padres/guardianes a tener un entendimiento claro y un conocimiento del cuidado médico provisto a ellos y a participar activamente en las decisiones relacionadas a este cuidado. El hospital les anime a los pacientes/padres a hacer cualquier pregunta que pueda tener con respecto a los servicios disponibles relacionados a la admisión, el tratamiento, la transferencia o el egreso. Entendemos que las preguntas son una parte natural de la experiencia de cuidados de la salud, y haremos todo intento para responder todas las preguntas relacionadas a nuestros servicios y cuidados. En adición, reconocemos que nuestros pacientes y sus padres/guardianes tienen los siguientes derechos mientras estén en nuestro hospital:

- El derecho a respeto
- El derecho a dignidad personal
- El derecho a la privacidad y confidencialidad
- El derecho a la información
- El derecho a cuidados de salud de calidad y a tomar decisiones informadas

A Nuestros Pacientes . . .

1) El Derecho De Ser Considerado Un Individuo – Tu eres muy importante para nosotros. Mientras estés en Children's Hospital te enseñaremos cuán importante eres al:

- Llamarte por tu nombre y decirte nuestros nombres.
- Sonreírte y darte el cuidado cariñoso que necesitas.
- Escucharte y responder tus preguntas.
- Dejarte saber que está bien llorar, quejarte o dejarse saber a otras personas cómo te sientes.
- Darte tiempo para jugar, descansar y aprender.
- Dejarte tener el horario más normal que sea posible.
- Informarte el nombre del doctor/los doctores responsables de su cuidado, tratamiento y servicios.

2) El Derecho De Tomar Decisiones Informadas Respecto al Cuidado –

- Te vamos a decir qué es lo que va a pasar y como va a sentir.
- Tus ideas y sentimientos acerca de cómo quieres que te cuidemos son importantes a nosotros. Te daremos opciones cuando sea posible.
- Tu y tus padres tienen el derecho de rehusar algunos tratamientos y puedes hablar de esto con tu doctor y enfermero.
- Si hablas otro idioma o no puedes ver ni oír bien, alguien ayudará a explicarte las cosas.

3) El Derecho De Crear Directivas Avanzadas Y A Que El Personal Del Hospital Y Los Médicos Sigán Estas Directivas –

- Te daremos información acerca de quién puede tomar decisiones respecto a tu cuidado de salud si tu llegas a estar incapaz de hacer esto.
- Tu puedes preguntarles a tus doctores, enfermeros u otros proveedores de cuidados que te expliquen estas directivas a ti y a tus padres.

4) El Derecho A Que Tu Propio Doctor Y Miembros De La Familia Estén Informados De Tu Admisión Al Hospital –

- Le dejaremos saber a tu doctor que has estado admitido a nuestro hospital.

- Nos aseguraremos que tus padres/guardianes sepan que has estado admitido a nuestro hospital si ellos no están contigo cuando entras.
 - Tu puedes tener tu familia contigo por tanto tiempo que sea posible. Cuando esto no es posible, las otras personas que te están cuidando te explicarán por qué.
 - 5) El Derecho A Privacidad Personal –
 - Respetaremos tu privacidad y no hablaremos de ti, tu familia ni el cuidado estás recibiendo en nuestro hospital con personas que no sean directamente involucrados en ayudarte a sanar.
 - 6) El Derecho De Recibir Cuidado En Un Ambiente Seguro –
 - Trabajaremos juntos para hacer que tu y tu familia sean tan seguros y cómodos como sea posible.
 - Si en cualquier momento no te sientes seguro, nos lo puedes decir.
 - 7) El Derecho De Ser Libre De Toda Clase De Abuso O Acoso –
 - Si en cualquier momento te sientes asustado o preocupado, por favor déjenos saber.
 - 8) El Derecho A La Confidencialidad de Tu Expediente Médico –
 - Solamente las personas que están ayudando a cuidarte, o que están ayudando a asegurar que recibes el mejor cuidado posible, leerán tu expediente médico.
 - Cualquier otra persona que quiere leer tu expediente médico tiene que tener permiso, por escrito, de ti y/o tus padres.
 - 9) El Derecho De Tener Acceso A La Información En Tu Expediente Médico de Manera Puntual – tu tienes el derecho de leer lo que se está escribiendo acerca de ti en tu expediente médico de una manera puntual.
 - 10) El Derecho De Ser Libre De Restricciones De Cualquier Clase Que No Sean Médicamente Necesarios - no vamos a restringir tu movimiento a menos que tenemos que hacerlo para proveer cuidado seguro.
 - 11) El Derecho A Tener Que Tu Dolor Sea Considerado Seriamente –
 - Si te estás adolorido nos lo puedes decir.
 - Te vamos a decir si te vamos a hacer algo que te causará dolor.
 - Cuando sea posible, intentaremos hacer que se te mejore el dolor.
 - 12) El Derecho De Presentar Una Queja/Reclamación – El paciente/padre es permitido presentar una queja/reclamación y recomendar cambios libremente sin que esté sujeto a discriminación, coerción, represalia, o interrupción no razonable del cuidado. Una queja verbal o por escrito se puede hacer a cualquier miembro del personal en el momento en que ocurre. El formulario de Queja/Reclamación se puede obtener de nuestra oficina de Relaciones al Huésped al (865) 541-5724 o al (865) 541-8586. Si una reclamación no está resuelta a la satisfacción del paciente, se puede presentar una apelación por medio de Relaciones al Huésped.
- A Los Padres/Guardianes de Nuestros Pacientes: Mientras su niño es un paciente en Children's Hospital, usted tiene la responsabilidad de:**
- 1) Proveer, al mejor de su conocimiento, información precisa y completa acerca de temas relacionadas a la salud del paciente.
 - 2) Notificarle a su médico o enfermero si usted no entiende la diagnosis, el tratamiento y lo que se espera de usted.
 - 3) Seguir el plan de tratamiento recomendado por nuestro personal de cuidados de salud.
 - 4) Aceptar la responsabilidad por las acciones si se rehúsa el tratamiento o si usted no sigue las instrucciones del profesional.
 - 5) Proveer la información necesaria para asegurar que las obligaciones financieras sean cumplidas puntualmente.
 - 6) Ser considerado con los derechos del personal.
 - 7) Ser respetuoso de su propia propiedad personal, la propiedad de otros y del hospital.
 - 8) Si usted tiene preocupaciones respecto al plan de cuidado de su niño, usted puede pedir una Conferencia de Cuidados del Paciente, lo que involucra reunirse con los médicos de su niño y otra personal del hospital para discutir el plan de cuidado.

East Tennessee Children's Hospital es comprometido a proveer el cuidado y el servicio que cumple con las necesidades y las expectativas de nuestros pacientes. Si usted tiene alguna preocupación sobre el cuidado del paciente y la seguridad en Children's, por favor contacte nuestra oficina de Relaciones al Huésped al (865) 541-8724 o al (865) 541-8586. Si nosotros no estamos resolviendo sus preocupaciones a la satisfacción de usted, usted puede contactar The Joint Comisión al (800) 994-6610 o por correo electrónico al complaint@jointcommission.org. Usted también puede contactar la agencia del Estado de Tennessee que maneja las reclamaciones al The Tennessee Office of Health Care Facilities, 594 Lyons View Drive, Knoxville, TN 37939 o al (865) 588-5656.

Por medio de la presente yo certifico que he recibido una copia por escrito de Los Derechos y Responsabilidades del Paciente de mi niño.

Firmado por: _____ Padre ___ Guardian ___ Paciente ___ Representante Nombrado