East Tennessee Children's Hospital
Leading the Way to Healthy Children

Los Derechos y Las Responsabilidades del Paciente

Al East Tennessee Children's Hospital le son importantes los derechos de los pacientes y sus familias.

Los pacientes y sus familias tienen el derecho a ser tratados consideradamente y con respeto sin discriminación de su sexo, raza, religión, educación, trasfondos culturales o económicos o su habilidad para o manera de pagar por su cuidado. Children's motiva a todos los pacientes y a sus padres/guardianes a tener un entendimiento claro y un conocimiento del cuidado que les es provisto y a participar activamente en las decisiones relacionadas con este cuidado. El hospital motiva a los pacientes/padres a hacer cualquier pregunta que puedan tener y se hará todo intento para explicar nuestros servicios y decisiones de cuidado.

Con nuestros pacientes, nos comprometemos:

El derecho a ser considerado un individuo. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Te llamaremos por tu nombre y te diremos nuestros nombres.
- Te sonreiremos y te daremos el cuidado cariñoso que necesitas.
- Te escucharemos y responderemos tus preguntas.
- Te dejaremos saber que está bien llorar y a decirle a la gente como te sientes.
- Te daremos tiempo para jugar, descansar y aprender.
- Te informaremos del nombre del médico/los médicos responsable/s de tu cuidado y tratamiento.

El derecho a tomar decisiones informados respecto al cuidado. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Te diremos lo que va a pasar y como se va sentir.
- Cuando sea posible, te daremos opciones de cómo quieres que te cuiden.
- Te motivaremos a hablar con la enfermera y el médico de las opciones de tratamiento y te daremos el derecho a negar algunos tratamientos hasta el límite permitido por la ley.
- Te proveeremos ayuda si hay retos relacionados al lenguaje, la vista o la audición.

El derecho a crear directivas médicas por adelantado y a tener que el personal del hospital y los médicos sigan estas directivas médicas. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Te proporcionaremos información acerca de quién puede tomar las decisiones respectos a tu cuidado de salud si tú llegaras a estar incapaz de tomarlas.
- Explicaremos estas directivas médicas a ti y a tus padres.

El derecho a que tu médico de cabecera y los miembros de tu familia estén informados de tu admisión al hospital. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Le informaremos a tu médico que has sido admitido en el hospital.
- Les diremos a tus padres/guardianes que has sido admitido en el hospital si ellos no están contigo en el momento de la admisión.
- Motivaremos a los miembros de tu familia a estar contigo tanto como sea posible.

El derecho a tener acceso a la información en tu expediente médico de manera puntual. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Nos aseguraremos que tú y/o tus padres tienen el derecho a leer lo que se está escribiendo acerca de ti en tu expediente médico.
- Te ayudaremos a revisar tu expediente médico.

El derecho a recibir visitas según indicado por ti y tus padres y a rehusar la visita de cualquier persona designada por ti. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Informaremos a ti y a tus padres de cualquier restricción en las visitas basado en tu condición clínica.
- No restringiremos tus visitas a menos que tu y/o tu familia pida que sean restringidas.

El derecho de la privacidad personal y de un cuidado seguro. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Respetaremos tu privacidad y no hablaremos de ti, tu familia, ni el cuidado que estás recibiendo con personas que no están directamente involucradas en ayudarte a mejorar.
- Nos aseguraremos que solamente las personas ayudando a cuidarte lean tu expediente médico.
- Nos aseguraremos que alguien más que desee leer tu expediente tenga el permiso, por escrito, tuyo/de tus padres.
- Haremos todo lo posible para asegurarnos que tu y tu familia estén tan seguros y cómodos como sea posible.

El derecho a recibir cuidado compasivo. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Usaremos la inmovilización solamente cuando sea médicamente necesario para asegurar un cuidado seguro.
- Haremos todo lo que podemos para que tu tratamiento sea tan libre de dolor como sea posible.
- Intentaremos hacerte sentir cómodo cuando expresas dolor.

El derecho a presentar una queja. Mientras estés en Children's, nosotros:

- Apoyaremos las sugerencias, las quejas y/o las reclamaciones sin que estés sujeto a discriminación, coerción, represalia o una interrupción del cuidado no razonable.
- Apoyaremos quejas verbales o por escrito provistas a cualquier miembro del personal en cualquier momento.

A los padres/guardianes de nuestros pacientes, ustedes se comprometen a:

- Proveer información precisa y completa respecto a temas relacionadas con la salud de su niño/a.
- Decirnos si no entiende el diagnóstico, el tratamiento y lo que se espera de usted.
- Decirnos si tiene preocupaciones acerca de la seguridad de su niño/a o si siente que su cuidado está en riesgo.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por nuestro equipo de cuidados de la salud.
- Aceptar la responsabilidad si rehúsa el tratamiento o si usted no sigue las instrucciones del médico/la enfermera.
- Proveer la información necesaria para asegurar que se cumpla puntualmente toda obligación financiera.
- Respetar la privacidad y los derechos de otros niños, familias y el personal.
- Ser respetuoso con sus pertenencias personales, las pertenencias de otras personas y del hospital.
- Ser informado del cuidado provisto y hacer preguntas cuando está confundido o no entiende lo que está pasando.
- Seguir las reglas de Children's respecto a visitas, fumar, el uso de alcohol y drogas ilegales. Las armas de fuego y otras armas no son permitidas en la propiedad de Children's Hospital ni en las instalaciones satélites.

Estamos comprometidos a proveer un cuidado y servicio que sobrepase las necesidades y expectativas de nuestros pacientes. Si usted tiene preocupaciones, por favor siéntase libre de comunicarse con su proveedor de cuidados o contacte nuestra oficina de Relaciones al Huésped al (865) 541-8724. Si nosotros no estamos resolviendo las preocupaciones sobre la calidad del cuidado o de la seguridad a su satisfacción, usted puede comunicarse con The Joint Commission al (800) 994-6610 o por correo electrónico al complaint@jointcommission.org. También puede comunicarse con The Tennessee Office of Health Care Facilities, 594 Lyons View Drive, Knoxville, TN 37939 o al (865) 588-5656 para interponer una queja.