

Derechos y Responsabilidades del Paciente y la Familia

Para nosotros, los derechos de todos los pacientes y las familias son importantes.

Derechos

Sabemos que cuidar a su niño es un privilegio. Para garantizar que usted y su niño reciben los mejores cuidados posibles, nosotros:

- Les explicaremos a usted y a su niño qué es lo que está pasando de una manera que puedan entender.
- Les proporcionaremos servicio de interpretación si lo necesitan.
- Les diremos a usted y a su niño quienes somos, el trabajo que hacemos y el papel que desempeñamos en el cuidado de su niño.
- Les escucharemos a usted y a su niño.
- Trabajaremos en equipo con usted y con su niño.
- Les animaremos a usted y a su niño a que nos ayuden a crear el mejor plan de cuidados para él.
- Nos aseguraremos de que usted y su niño se sientan tranquilos. Por favor, háganos saber de cualquier preocupación, temor o queja que puedan tener.
- Les proporcionaremos un entorno seguro y libre de negligencia, daños y abuso.
- Intentaremos ayudar a su niño a encontrarse mejor si siente dolor o molestias.
- Animaremos a su familia y amigos a que estén con ustedes.
- Apoyaremos su libertad de observar y celebrar tradiciones especiales.
- Respetaremos cualquier petición para obtener más información, rehusar tratamiento o conseguir una segunda opinión.
- Protegeremos la privacidad y la información de salud personal de usted y de su niño.
- *Prohibiremos la discriminación basada en la edad, raza, etnicidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, de identidad o expresión de género.*

Responsabilidades

Queremos hacer todo lo posible para ayudar a su niño a sentirse mejor, pero necesitamos su ayuda.

Por favor:

- Denos información verdadera y completa con respeto a la salud, los síntomas y cualquier medicamento que tome su niño.
- Trabaje junto con los médicos, enfermeros y el equipo de cuidados para planificar los mejores cuidados para su niño.
- Díganos si no entiende el plan de cuidados, diagnóstico o tratamiento.
- Siga el plan indicado por usted y el equipo de cuidados médicos.
- Dé solamente las medicinas que el médico indique para su niño.
- Díganos si tiene alguna preocupación sobre su seguridad o la de su niño.
- Háganos saber de las necesidades, preocupaciones y dudas de su familia.
- Háganos preguntas para ayudarnos a mantenerle informado.
- Denos sus ideas sobre cómo podemos satisfacer sus necesidades y las de su niño.
- Respete la privacidad y los derechos de otros pacientes, familias y del personal.
- Ayude a otros pacientes a descansar manteniendo un nivel de ruido que solo se pueda escuchar dentro de su habitación.
- Traiga el juguete o cobija favorito de su niño, pero deje otros artículos de valor en casa.
- Siga las políticas de Children's Hospital con respecto a visitas, el uso de productos de tabaco, alcohol, drogas ilícitas, armas y armas de fuego.
- Vigile sus artículos personales y llévelos con usted cuando se vaya a casa.

¿Preguntas/Preocupaciones? Puede ponerse en contacto con nuestra oficina de Patient Experience (Experiencia del Paciente): 865-541-8724/865-541-8586. Si todavía tiene dudas después de hablar con nosotros, puede contactar a:

Tennessee Department of Health
Division of Health Care Facilities
Centralized Complaint Intake Unit
665 Mainstream Drive, Second Floor
Nashville, TN 37243
Teléfono: 1-877-287-0010

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org