

Derechos y responsabilidades de los pacientes y padres de familia

Información para nuestros pacientes y familias

Usted y su familia son parte valiosa de su equipo de atención médica. Le invitamos a hablar con su equipo cuando tenga preguntas o inquietudes.

A nuestros pacientes y sus familias:

En Children's Hospital Colorado, usted y su hijo son nuestra principal preocupación y haremos todo lo que esté a nuestro alcance para que su estancia en el hospital sea lo más cómoda posible. Agradecemos la confianza que han depositado en nosotros y nuestra finalidad es brindarles excelente servicio durante su estancia.

Sabemos que es un momento estresante para ustedes. Si tienen alguna queja, les damos nuestra palabra de que trataremos de resolverla lo más pronto posible. Esperamos que nos digan cuándo hacemos un buen trabajo y cuándo no.

Gracias por elegir el Children's Hospital Colorado y por permitirnos cuidar de usted/su ser querido.

Cordialmente,



Jena Hausmann
Presidenta y Directora General



Pat Givens, DHA, EdM, RN, NEA-BC
Vicepresidenta Senior y Directora de Enfermería

Si usted considera que sus derechos no han sido respetados, hable con su equipo de atención médica.

Las personas mayores de 18 años tienen derecho a tomar decisiones sobre atención médica.

Usted y/o su hijo tienen derecho a:

Comunicación

- A Recibir una copia de los Derechos y responsabilidades de los pacientes y padres de familia. Si no entiende sus derechos, se le explicarán en un lenguaje que sea comprensible para usted.
- Comprender los cuidados y el plan de tratamiento de usted/su hijo.
- Conocer a los integrantes del equipo de atención médica que les proporcionan cuidados y tratamiento.
- Pedir que se informe a una persona y/o a un médico de su elección sobre su hospitalización o la de su hijo.
- Obtener información sobre su condición médica o la de su hijo(a) en palabras o en un idioma que usted entienda (este requerimiento no aplica necesariamente a las solicitudes de los expediente médicos). En esta información se incluye el diagnóstico, las pruebas, los procedimientos y las opciones de tratamiento, así como los posibles riesgos y beneficios.
- Ser parte de las decisiones que se tomen sobre el tratamiento de usted/su hijo. Esto incluye pedir ayuda a alguien del departamento de Ética, así como nombrar a un vocero de la familia para que trabaje con el personal si surgen problemas éticos en la atención de usted/su hijo.
- Dar su consentimiento para los tratamientos y procedimientos una vez que haya recibido la información que corresponda. Esto incluye cambiar su parecer sobre el tratamiento o los procedimientos, negarse a firmar un formulario de consentimiento si no entiende o no está de acuerdo con todo, rechazar el tratamiento (si la ley lo permite) y que le notifiquen sobre los riesgos de rechazar el tratamiento. Si no acepta recibir el tratamiento recomendado, puede que necesite procurar atención médica de otro profesional sanitario. Si decide irse haciendo caso omiso del criterio médico (alta voluntaria), los profesionales sanitarios no están obligados a hacer un seguimiento, pero usted puede regresar para recibir tratamiento en el futuro o si cambia de opinión.
- Que le digan lo que necesita saber y hacer cuando usted o su hijo se marchen a casa.
- Que el personal de Children's Colorado escuche lo que usted dice y responda sus preguntas. Saber que puede expresar sus sentimientos o temores y recibir respuestas amables.

PATIENTS' AND PARENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

- Siéntase libre de quejarse y recibir retroalimentación sin preocuparse de que esto afecte la atención de usted/su hijo. Consulte la información de contacto en el panel posterior.
- Recibir toda la atención médica y tratamiento que estén disponibles y sean médicamente necesarios, independientemente de raza, color, origen nacional, ascendencia, sexo, credo, religión, antecedentes culturales, económicos y educativos, estado civil, información genética, identidad o expresión de género, orientación sexual, discapacidad (mental y física), u otra clasificación protegida, en la medida que lo requieran las leyes aplicables.
- Designar a alguien para que tome decisiones si usted/su hijo no pueden tomarlas.
- Firmar una directiva anticipada (testamento vital) si lo permite la ley. Esperar que su equipo de atención médica siga esta directiva, cuando sea legal que lo hagan.
- Decidir no participar en la capacitación de trabajadores de la salud, estudios de investigación o programas experimentales.
- Obtener una estimación del costo de los servicios cuando la solicite antes de que le proporcionemos atención que no sea de emergencia.
- Obtener información sobre la asistencia financiera que ofrece Children's Colorado, atención de beneficencia y políticas de pago, según lo previsto en el Estatuto Revisado de Colorado § 25-3-112. Consulte la información de contacto en el panel posterior.
- Que se le dé una explicación de su factura y de los servicios que se proporcionaron a usted/su hijo.
- Decidir quién puede visitarlo en el hospital. Que no se limiten o nieguen las visitas de personas a causa de su raza, origen nacional, religión, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o discapacidad.
- Decidir quién cuidará de usted o de su hijo después de que salga de Children's Colorado. El personal de Children's Colorado le dará información sobre los proveedores de cuidados o servicios disponibles.
- Que le digan si las derivaciones son a proveedores con los que Children's Colorado tiene interés financiero.
- Que le digan cuáles son los derechos del paciente antes de dar o suspender la atención del paciente siempre que sea posible.
- Tener acceso al expediente médico después del alta..
- Todas las solicitudes para ver u obtener copias de los expedientes médicos deben dirigirse al Departamento de Administración de la Información Médica/Entrega de Información.
- Esperar que la información médica se comparta únicamente con quienes están autorizados a tenerla, como su equipo médico (médicos, enfermeras y trabajadores sociales), proveedores de seguros o las personas con las que usted pida que se comparta su historia clínica.
- Para obtener una descripción completa de las personas y entidades con quienes podemos compartir su expediente médico, consulte el Aviso de prácticas de privacidad.
- Si tiene preguntas o inquietudes acerca de si su información médica ha sido vista o utilizada de forma inapropiada, consulte la información de contacto en el panel posterior.

Privacidad y dignidad

- Recibir atención y tratamiento que sean adecuados para las necesidades emocionales, educativas, espirituales y de desarrollo de usted y de su familia. Esto significa darle tanta privacidad personal como sea posible.
- No ser aislado o limitado de ninguna manera como medio de control, castigo, conveniencia o venganza por el personal.
- Recibir consuelo y atención respetuosa si usted/su hijo están agonizando. Esto incluye manejo del dolor, respetar las necesidades culturales y espirituales y brindar atención compasiva durante estos días de duelo.
- Recibir atención y tratamiento en un ambiente seguro, libre de hostigamiento y maltrato.
- Que le hablen sobre el dolor y las formas de aliviar el dolor.
- Tener cerca a su familia para que lo consuele y ayude a cuidar de usted o de su hijo siempre que se pueda. Pueden establecerse restricciones a las visitas o modificarse cuando sea necesario para limitar la propagación de enfermedades contagiosas.
- Los padres, los tutores legales y el o la cónyuge/pareja del paciente pueden hacer visitas las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El resto de los visitantes, incluidos los hermanos y hermanas, solo podrán hacer visitas durante el horario de visita. Las restricciones a las visitas pueden implementarse o cambiarse cuando sea apropiado con el fin de limitar la propagación de una enfermedad contagiosa o por motivos de seguridad.
- Que le informen si hay alguna razón por la que usted/su hijo no pueden recibir visitas.



Usted y/o su hijo tienen la responsabilidad de:

Comunicación

- Decirle de inmediato a su médico o al personal de Children's Colorado si necesita otro idioma que no es el inglés para entender y otorgar consentimiento informado para la atención y tratamiento de usted/su hijo.
- Proporcionar información veraz y completa sobre la salud de usted/su hijo. Informarnos de los cambios inesperados que se produzcan en la enfermedad de usted/su hijo.
- Para los padres/representantes legalmente autorizados, cuando así se solicite, presentar comprobante de que tienen derecho a otorgar consentimiento para la admisión y tratamiento médico o quirúrgico de su hijo.
- Proporcionar a Children's Colorado información precisa sobre la cobertura de seguro actual de usted/su hijo y/o la elegibilidad para programas federales o estatales y pagar las facturas de manera oportuna.
- Darnos una copia de la actual directiva anticipada (testamento vital) de usted/su hijo, si la tiene.
- Hacer preguntas si no comprende la información o instrucciones.
- Seguir el plan de tratamiento que decidan usted y los cuidadores de común acuerdo. Estar enterado de lo que ocurrirá si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones y asumir responsabilidad por dichos actos.
- Trabajar con los miembros del equipo médico para tener un plan de manejo del dolor.
- Asistir a sus citas y llegar puntualmente. Si no puede asistir a una cita, llame lo más pronto posible para programar una nueva.
- Decirle a su doctor, enfermera o representante de pacientes si tiene alguna inquietud o no está satisfecho con la atención que usted o su hijo están recibiendo.
- Actuar apropiadamente y ser respetuoso cuando trate de resolver desacuerdos.
- Ser considerado con otros pacientes y el personal de Children's Colorado, limitando los niveles de ruido y el número de visitantes.
- Respetar la privacidad de otros niños y familias que reciben atención en Children's Colorado.
- Tener los teléfonos móviles en modo silencioso o de vibración cuando esté cerca de los pacientes o con el equipo de atención médica.
- No tener más de dos familiares que se queden a pasar la noche en las habitaciones de pacientes, según lo permitan las instalaciones y necesidades.
- Pagar las cuentas médicas que son su responsabilidad.

Seguir las normas de seguridad

- Informarse de las reglas y normas de conducta de Children's Colorado y seguirlas.
- Comunicar al personal las inquietudes de seguridad que tenga para ayudar a hacer de Children's Colorado un lugar seguro para todos.
- No usar drogas ilegales, marihuana, alcohol, tabaco, cigarrillos electrónicos ni portar armas de fuego o de cualquier otro tipo.
- No tomar fotografías, videos o grabaciones del personal, equipo o de personas que no son de la familia.

- Seguir el reglamento de visitas. Los padres u otro adulto de la familia deben cuidar a los niños menores de 18 años que vayan a visitarle a usted o a su hijo. Los niños también tienen que seguir las reglas.
- Mantenga siempre sus artículos personales con usted. Children's Colorado no se hace responsable de artículos extraviados o robados cuando se dejan en la habitación del paciente o en cualquier otro lugar de las instalaciones de Children's Colorado.
- No permitir que nadie que esté bajo los efectos de cualquier sustancia visite a su hijo.
- Vestir apropiadamente.
- No proferir maldiciones, hacer amenazas o comportarse de manera que afecte la atención de los pacientes.
- No tener relaciones sexuales ni ver contenido de naturaleza sexual inapropiada, incluida la pornografía, mientras se encuentre en el Children's Hospital Colorado.
- Queda advertido que si rompe las reglas, se llamará a seguridad para que lo retiren del edificio.
- Sepa que si rompe las reglas:
 - Se llamará al equipo de seguridad, y le pedirán que se retire de la unidad o del hospital.
 - Es posible que tengamos que restringir las visitas de su hijo.
 - Con respecto a las consultas virtuales y a las llamadas telefónicas, el equipo de atención sanitaria puede finalizar la consulta virtual o la llamada telefónica.



Quejas

Siéntase libre de quejarse y recibir retroalimentación sin preocuparse de que esto afecte la atención de usted/su hijo.

Puede llamar a un Defensor del Paciente:

Área metropolitana de Denver: Sur de Colorado:
Teléfono: 720-777-1010 Teléfono: 719-305-1010

También puede presentar una queja a:

Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado (CDPHE, por sus siglas en inglés).

4300 Cherry Creek Dr. South, Denver, CO 80246 | 303-692-2800

The ESRD Network #15, para quejas sobre diálisis o enfermedad renal.

165 South Union Blvd., Suite 466, Lakewood, CO 80228
info@nw15.esrd.net | 303-831-8818 or 1-800-783-8818

Puede contactarse con la administración de Salud conductual

710 S. Ash St., Denver, CO 80246 | 303-866-7400
Correo electrónico: cdhs_bha@state.co.us

También puede llamar al Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado

1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202
303-894-7855 or toll free: 1-800-886-7675

Si considera que sus inquietudes sobre la seguridad o calidad de la atención de su paciente no han sido atendidas, puede llamar a The Joint Commission al 1-800-994-6610.

Privacidad

Si tiene preguntas o inquietudes acerca de que su información médica sea vista o utilizada de manera inapropiada, puede llamar a: Defensores de Pacientes:

Área metropolitana de Denver: Sur de Colorado:
Teléfono: 720-777-1010 Teléfono: 719-305-1010

Línea de denuncias anónimas de cumplimiento legal: 866-568-5420

Oficial de privacidad: 720-777-5834, o puede enviar una carta a:

Children's Hospital Colorado
Attn: Privacy Officer
13123 E. 16th Avenue, Box 450
Aurora, CO 80045

Facturación

La información de facturación está disponible en nuestro sitio en childrenscolorado.org/about/your-bill, o puede llamarnos al 720-777-6422.

Tiene derecho a pedir que le atienda un profesional médico de la red en un centro de la red. Si no hay un proveedor de la red disponible, puede recibir servicios médicos de un prestador fuera de la red. Si tiene preguntas, llame a su plan de seguro médico al número que aparece en su tarjeta de identificación del seguro médico o a la División de Seguros de Colorado.



Es política de Children's Hospital Colorado respetar los derechos de las personas mayores de 18 años y de las personas autorizadas por las leyes federales y estatales a tomar decisiones sobre su atención médica:

- Aceptar o rechazar tratamiento médico o quirúrgico, lo cual incluye no recibir o suspender tratamiento para el sostenimiento de la vida y pedir que no traten de reanimarle.
- Tener la opción de revisar y volver a redactar directivas anticipadas (testamentos vitales).
- Presentar directivas anticipadas o pedir ayuda para redactarlas.

La presencia o falta de una directiva anticipada (testamento vital) no tiene ningún efecto sobre su acceso a cuidados, tratamiento y servicios.

Children's Hospital Colorado respeta los derechos de todos los pacientes y padres de familia y se compromete a ofrecer igualdad de acceso a todos.

Esto incluye el derecho a la comunicación en un idioma que usted pueda entender. Para garantizar que la comunicación sea segura y eficaz, nuestra política estipula que sólo se utilicen los servicios de intérpretes médicos profesionales y calificados. Esto significa que los pacientes, miembros de su familia y amigos no pueden ser utilizados como intérpretes principales para hablar sobre atención médica.

Los intérpretes médicos trasladan información de un idioma a otro. Deben entender cabalmente los temas de los que están hablando para poder trasladar con exactitud la información de un idioma a otro. Deben ser sensibles a las culturas del o los idiomas que interpretan, así como mantener la confidencialidad y neutralidad.

- Oficina de Interpretación Médica: los servicios de intérpretes internos o por contrato se programarán por medio de la Oficina de Interpretación Médica de Children's Hospital Colorado. Un sistema de intérpretes por teléfono y video también está disponible en todos los centros de Children's Hospital Colorado. Si necesita ayuda o si tiene preguntas sin responder, llame a la Oficina de Interpretación Médica de Children's Hospital Colorado.

Área metropolitana de Denver: Southern Colorado:
Teléfono: 720-777-9800 Teléfono: 719-305-6363

También puede hablar con la enfermera encargada o supervisor.

- Lenguaje de señas: Children's Hospital Colorado proporciona interpretación del lenguaje de señas ya sea en persona por medio de un intérprete certificado por RID o por medio de servicios de interpretación a distancia en video para nuestros pacientes y padres/representantes legalmente autorizados que son sordos o tienen problemas auditivos.
- Si el paciente, los padres o el representante legalmente autorizado necesitan un intérprete del lenguaje de señas o un intérprete de lenguaje hablado, avise en la recepción cuando se registre o cuando programe su cita, para que el registro del paciente lo indique y se pueda programar un intérprete con antelación para que esté en la cita.
- Todos estos servicios se prestan gratuitamente en nombre del Children's Hospital Colorado.

La información está sujeta a cambios. Consulte el folleto de derechos y responsabilidades de los pacientes y los padres para obtener la información más actualizada.