

# Derechos y responsabilidades del/de la paciente

La política del Texas Children's es proporcionar el mejor tratamiento posible a todos sus pacientes en todo momento, en cualquier circunstancia y de manera equitativa y humana. No se negará a ninguna persona el acceso a tratamiento o ingreso disponibles y médicamente indicados por razones de raza, grupo étnico, religión, cultura, idioma, creencia, origen nacional, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, o fuente de pago de la atención.

Cada paciente (o la persona que tome las decisiones donde corresponda) tiene los siguientes derechos:

## Derechos a recibir información

Cada paciente o la persona que tome las decisiones médicas tiene el derecho a recibir información en una forma y/o idioma que pueda comprender con respecto a:

- Los derechos del/de la paciente en el momento de la admisión.
- La entrega de *“Un mensaje importante de Medicare”* a los beneficiarios de Medicare.
- El nombre y la especialidad de todos los médicos que participen en el cuidado del/de la paciente.
- La naturaleza y el alcance del problema médico, el curso del tratamiento planeado y los resultados.
- Los detalles necesarios para que pueda otorgar un consentimiento informado antes de un procedimiento o tratamiento, lo cual incluye opciones para un tratamiento eficaz del dolor.
- Cómo seguir las reglas y regulaciones del hospital según se apliquen a pacientes, familias y visitantes.
- Cómo resolver quejas relacionadas con la calidad del cuidado o el servicio.
- El derecho a acceder a la información contenida en sus expedientes médicos clínicos dentro de un periodo de tiempo razonable.

## Derechos relacionados con los cuidados

Mientras esté en el hospital, cada paciente o persona que tome las decisiones médicas tiene el derecho a:

- Solicitar que, en el momento de la admisión, se notifique a un miembro o proveedor de atención primaria designados, si así lo desea la persona a cargo de las decisiones médicas.
- Recibir la evaluación correspondiente y un eficaz tratamiento del dolor relacionado con su afección médica.
- Participar en el cuidado de manera informada y tomar decisiones sobre los cuidados médicos a través de conversaciones con su médico/a.
- Rechazar el tratamiento en la medida que lo permita la ley y ser informado/a de las consecuencias médicas de esta acción.
- Considerar su participación en la recopilación de datos para investigación como algo voluntario y tener la libertad de negar su participación sin comprometer su acceso a los cuidados actuales o futuros.
- Salvaguardar su derecho a la privacidad personal.
- Mantener la confidencialidad de la información de salud personal.
- Recibir cuidado físico y emocional en un entorno seguro, lo que incluye seguridad ambiental, control de infecciones y acceso a servicios de protección/seguridad, en la medida en que el hospital pueda controlar dicho ambiente.
- Derecho a formular directivas anticipadas, incluido el derecho de formular una directiva anticipada con una declaración sobre salud mental (psiquiátrica).
- Estar libre de toda forma de abuso, negligencia y acoso.
- Esperar que el hospital responda a una solicitud de servicios de manera razonable.
- Recibir cuidado considerado que respete los valores, creencias y preferencias culturales y personales del/de la paciente, incluido el derecho a servicios religiosos u otro tipo de apoyo espiritual.
- Estar libre de restricciones o reclusión, a menos que sea médicamente necesario.
- Derecho a participar en el desarrollo de su plan de atención como paciente internado/a, paciente ambulatorio/a, en relación con el alta y con el tratamiento del dolor.
- Derecho a solicitar un traslado a otro centro de atención médica.

- Derecho a recibir las visitas que elija, lo que incluye su cónyuge, pareja de hecho (incluidas parejas del mismo sexo), otro familiar o un amigo/a, y también el derecho a retirar o negarse a dar su consentimiento en cualquier momento.
- No recibir ninguna restricción en los privilegios de visita en función de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- Ser informado/a de que las visitas pueden limitarse si es clínicamente necesario o puede aplicarse una restricción razonable debido al estado clínico.
- Examinar y recibir una explicación de la factura del hospital, sin importar la fuente de pago.

El asesoramiento financiero está disponible para hablar de los recursos de pago y la elegibilidad para obtener asistencia financiera llamando al 832-824-5505.

- Esperar una continuidad razonable del cuidado y ser informado/a sobre la necesidad de continuar recibiendo atención médica después del alta.

## Responsabilidades del/de la paciente y de la familia

El cuidado adecuado del/de la paciente depende de la aceptación de ciertas responsabilidades. El/la paciente o la persona que tome las decisiones médicas tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información precisa y completa sobre su salud e informar a su proveedor de cuidados de la salud de los cambios en su afección.
- Hacer preguntas cuando no comprenda lo que se le esté diciendo sobre el cuidado o sobre lo que se espera que haga.
- Seguir el plan de tratamiento indicado e informar al/ a la médico/a sobre cualquier efecto secundario. Si el/la paciente o la persona que toma la decisión médica rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones de su médico/a o del personal correspondiente del hospital, este/a será responsable de sus acciones.
- Asegurarse de que se cumpla con las obligaciones financieras de su cuidado de salud.
- Seguir las reglas y regulaciones del hospital y mostrar consideración hacia los derechos de otras personas en el hospital, tal como ayudar a controlar el ruido o el número de visitantes.

- Abstenerse de consumir productos de tabaco, cigarrillos electrónicos o alcohol y de consumir medicamentos recetados o drogas de manera no autorizada, o estar en posesión o tenencia de armas en cualquiera de las instalaciones del Texas Children's.
- Para contribuir a asegurar la privacidad de nuestros pacientes y miembros del personal, por favor siga las pautas del hospital cuando tome fotografías o grabaciones en las áreas de los pacientes. Por favor no tome ninguna fotografía ni haga ninguna grabación que altere el cuidado de los pacientes o ponga en riesgo la privacidad de otros pacientes y sus familias. Los médicos, enfermero/as u otros proveedores de atención médica y miembros del personal deben dar su consentimiento antes de ser fotografiados o grabados por cualquier persona.

## Derechos a recurso

Cada paciente o persona que toma decisiones médicas tiene derecho a:

- Participar en la discusión de asuntos éticos relacionados con el cuidado. Se pueden informar las inquietudes al *Clinical Ethics Committee* (Comité Clínico de Asuntos Éticos) notificando a *Medical Staff Services* (Servicios de Personal Médico).
- Presentar una queja sobre la calidad del cuidado o servicio a través del siguiente proceso:
  - Hable con su enfermero/a o el enfermero/a de su hijo/a, quien intentará resolver inmediatamente el asunto de manera satisfactoria.
  - Comuníquese con el servicio de *Family Advocacy* (Defensa de las familias) llamando al 832-824-1919 o enviando un correo electrónico a [famadvocacy@texaschildrens.org](mailto:famadvocacy@texaschildrens.org).
  - Un representante del servicio de *Family Advocacy* se comunicará con usted para continuar analizando de qué manera puede lograrse su satisfacción. Usted debe saber que las quejas y reclamaciones se toman con seriedad y no afectarán el cuidado actual ni el acceso futuro al cuidado.
  - Si su inquietud no se resuelve, puede presentar una reclamación en forma verbal o por escrito. El hospital le explicará cómo es el proceso de reclamaciones y cuál es el plazo para el procesamiento. El hospital le enviará una respuesta por escrito de su decisión, que incluirá:
    - El nombre de la persona de contacto del hospital

- Los pasos que se han dado en nombre del/de la paciente para investigar la reclamación
  - Los resultados del proceso de reclamación
  - Fecha de finalización
- 

### **Opciones para referir sus preocupaciones fuera de Texas Children's:**

Si no es posible resolver una queja a su entera satisfacción, tiene derecho a presentar una reclamación formal por escrito al *Texas Department of State Health Services* (Departamento de Servicios de Salud del Estado de Texas o DSHS).

#### **Texas Department of State Health Services**

**1100 W. 49th St.**

**Austin, TX 78756-3199**

**888-973-0022**

**800-735-2989 (TDD)**

También puede comunicarse con la *Office of Quality Monitoring* (Oficina de Supervisión de Calidad) de *The Joint Commission* (La comisión Conjunta) para informar preocupaciones o presentar quejas sobre una organización de atención de la salud acreditada por *The Joint Commission* ya sea llamando al 1-800-994-6610 o escribiendo a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).

Los pacientes de Medicare tienen derecho a comunicarse con la *Quality Improvement Organization* (Organización de Mejora de la Calidad, QIO) en el estado de Texas:

#### **KEPRO BFCC QIO**

**5700 Lombardo Center, Suite 100**

**Seven Hills, OH 44131**

**Línea gratuita: (844) 430-9504**

**Número de TTY: (855) 843-4776**