

La política de Texas Children's es proporcionar el mejor tratamiento posible a todos los pacientes, en todo momento, bajo cualquier circunstancia, de manera humana y equitativa. A ninguna persona se le puede negar el acceso a tratamientos y acomodaciones disponibles e indicados médicamente por motivos de su raza, etnia, religión, cultura, lengua, creencias, origen nacional, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género o la fuente de pago de la atención médica.

Todos los pacientes tienen derechos y responsabilidades respecto a su atención médica. [26 CÓDIGO ADMINISTRATIVO DE TEXAS § 505.42](#); Título 42 del Código de Regulaciones Federales § 482.13. Todo paciente (o la persona que tome las decisiones médicas, cuando corresponda) tiene los siguientes derechos:

### **DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN**

Todo paciente o persona que tome las decisiones médicas tiene el derecho a recibir información en la manera o la lengua que pueda entender con respecto a:

- Derechos del/de la paciente al momento del ingreso.
- «Un mensaje importante de Medicare» proporcionado a los beneficiarios de Medicare.
- Nombre y especialidad de todos los médicos que participan en la atención del/de la paciente.
- Naturaleza y grado del problema médico, el curso de tratamiento planeado y los resultados.
- Detalles necesarios para otorgar el consentimiento informado antes de un procedimiento o tratamiento, incluidas las opciones para el manejo efectivo del dolor.
- Cómo seguir las reglas y las regulaciones del hospital que corresponden a los pacientes, a sus familiares y visitantes.
- Cómo resolver quejas sobre la calidad de la atención o el servicio.
- Derecho a acceder a la información en sus expedientes clínicos médicos dentro de un marco de tiempo razonable.

### **DERECHOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN**

Como paciente de Texas Children's, cada paciente tiene los siguientes derechos:

- **DERECHO A RECIBIR UNA RESPUESTA RAZONABLE A LA SOLICITUD DE TRATAMIENTO:** El/la paciente tiene el derecho a recibir una respuesta razonable del hospital con respecto a su solicitud de tratamiento o servicios y necesidades, de acuerdo con la capacidad del hospital, su misión, y las leyes y regulaciones correspondientes. Si se traslada al/a la paciente a otro hospital, el/la paciente tiene el derecho a saber por qué y cuáles son los riesgos, los beneficios y las alternativas al traslado.
- **DERECHO A UNA ATENCIÓN AMABLE Y RESPETUOSA:** El/la paciente tiene derecho a recibir atención considerada y respetuosa, lo que incluye:
  - Consideración de las variables psicosociales, espirituales y culturales que influyen en la percepción de la enfermedad.
  - Comodidad y dignidad para los pacientes moribundos mientras reciban el tratamiento de los síntomas primarios y secundarios que haya elegido el/la paciente o la persona designada para tomar decisiones;
  - Manejo efectivo del dolor;
  - Reconocimiento de las inquietudes psicosociales y espirituales sobre la muerte y la expresión del duelo por parte del paciente y de la familia.
  - El derecho a recibir atención física y emocional en un ambiente seguro, incluida la seguridad ambiental, el control de enfermedades y el acceso a servicios de protección/seguridad, en la medida en que el hospital pueda controlar ese entorno.

- **DERECHO A LA NOTIFICACIÓN:** El/la paciente tiene el derecho a involucrarse en la toma de decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios, incluido el derecho a que se notifique, de manera oportuna, a su familia, su médico/a o al representante que la persona elija sobre el ingreso o el alta o el traslado del hospital.
- **DERECHO A TOMAR DECISIONES RELACIONADAS A LA ATENCIÓN:** El/la paciente tiene el derecho, junto con su médico/a, a tomar decisiones sobre su atención médica, incluyéndose lo siguiente:
  - El derecho a aceptar la atención médica o a rechazar tratamiento en la medida que la ley lo permita, y que se le informe sobre las consecuencias médicas de este rechazo;
  - El derecho a preparar directivas anticipadas y nombrar a un representante para que tome las decisiones de atención médicas en su nombre en la medida que la ley lo permita. Las directivas avanzadas son instrucciones escritas, reconocido bajo la ley estatal, sobre la provisión de atención médica cuando las personas no pueden comunicar sus deseos sobre su tratamiento médico. Una directiva anticipada puede ser un documento escrito por el que se autoriza a un agente o representante a tomar decisiones en nombre de una persona (un poder médico legal para atención médica), puede ser una declaración escrita o verbal (un testamento en vida) o cualquier otra forma de instrucción reconocida bajo la ley estatal sobre la provisión de atención médica.
  - El/la paciente tiene el derecho a recibir la información necesaria que le permita tomar decisiones que reflejen sus deseos.
  - El/la paciente tiene derecho a participar en el desarrollo de su plan de atención, ya sea como paciente hospitalizado/a o como paciente ambulatorio/a, para su alta y para el manejo del dolor.
- **DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DEL/DE LA PACIENTE:** El/la paciente tiene derecho a recibir, al momento de su ingreso, la información sobre la(s) política(s) del hospital sobre los derechos del/de la paciente, y los mecanismos para iniciar, revisar y, cuando sea posible, resolver las quejas del/de la paciente respecto a la calidad de la atención.
- **DERECHO A PARTICIPAR EN INVESTIGACIONES:** El/la paciente tiene derecho a otorgar su consentimiento o negarse a participar en cualquier experimento para humanos o cualquier otro proyecto educativo o de investigación que pueda afectar su atención o tratamiento o que pueda requerir su participación directa. Los pacientes también tienen el derecho a que se les expliquen, en su totalidad, los proyectos educativos o de investigación antes de aceptar o negarse a participar en ellos. Si se niegan a participar, su atención no se verá afectada.
- **DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA CONFIDENCIALIDAD:** El/la paciente tiene derecho, dentro de los límites impuestos por la ley, a mantener su privacidad y confidencialidad de la información. El/la paciente o su representante legal designado tiene el derecho a acceder a la información en los expedientes médicos del/de la paciente, dentro de los límites impuestos por la ley.
- **DERECHO A TENER UN REPRESENTANTE LEGAL:** El tutor legal del/de la paciente, su pariente más cercano o la persona responsable autorizada legalmente tiene el derecho a ejercitar, en la medida que la ley lo permita, los derechos mencionados en nombre del/de la paciente si el/la paciente:
  - ha sido declarado incompetente según la ley;
  - su médico/a considera que el/la paciente es médicamente incapaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto;
  - no puede comunicar sus deseos respecto de su tratamiento; o
  - es menor de edad.
- **DERECHO A NO SER VÍCTIMA DE ABUSO:** El/la paciente tiene derecho a no ser víctima de ninguna forma de abuso, negligencia, acoso o explotación.
- **DERECHO A ESTAR LIBRE DE RESTRICCIÓN O AISLAMIENTO:** El/la paciente tiene derecho a estar sin restricciones o aislamiento, a menos que se considere médicamente necesario.
- **DERECHO A SOLICITAR EL TRASLADO:** El/la paciente tiene derecho a solicitar el traslado a otro centro de atención médica.
- **DERECHO A RECIBIR VISITAS:** El/la paciente tiene derecho a recibir las visitas de su elección, como un cónyuge, una pareja doméstica, (incluidas las parejas del mismo sexo), otro familiar o un amigo/a. También

tiene el derecho a revocar o negar el consentimiento a las visitas en cualquier momento. El/la paciente tiene derecho a que no se impongan restricciones al privilegio de recibir visitas en base a la raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad. El/la paciente tiene derecho a que se le informe si las visitas deben limitarse por restricciones razonables o clínicamente necesarias debido a su estado clínico.

- **DERECHO A RECIBIR LA EXPLICACIÓN DE LA FACTURA:** El/la paciente tiene derecho a examinar y recibir la explicación de la factura del hospital, indistintamente de la fuente de pago. Hay asesoramiento financiero disponible para hablar sobre los recursos de pago y la elegibilidad para recibir asistencia financiera llamando a Financial Counseling (Asesoramiento Financiero) al 832-824-5505.

## **RESPONSABILIDADES DEL/DE LA PACIENTE Y DE LA FAMILIA**

La atención apropiada del/de la paciente depende de que éste acepte ciertas responsabilidades. El/la paciente o la persona que toma las decisiones médicas tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información precisa y completa sobre su salud e informar a su profesional de atención de la salud de cualquier cambio en su afección.
- Hacer preguntas cuando no entienda lo que se le ha dicho sobre su atención o lo que se espera que haga.
- Seguir el plan de tratamiento acordado e informar a los médicos sobre cualquier efecto secundario. Rechazar el tratamiento médico o no seguir las indicaciones de los proveedores o del personal del hospital puede afectar los resultados del tratamiento.
- Es su responsabilidad permanecer razonablemente disponible y comprometido/a con el equipo asistencial de su hijo/a para acordar un plan de tratamiento, dar su consentimiento y evitar retrasos en el tratamiento.
- Garantizar que se cumpla con las obligaciones financieras de su atención médica.
- Seguir las reglas y las regulaciones del hospital y tener consideración de los derechos de las otras personas en el hospital, por ejemplo, ayudando a controlar el nivel de ruido y el número de visitantes.
- Evitar el uso de productos de tabaco, cigarrillos electrónicos o alcohol, evitar el uso de drogas o medicamentos recetados sin autorización, o poseer o transportar armas en las instalaciones de Texas Children's.
- Para ayudar a garantizar la privacidad de nuestros pacientes y miembros del personal, siga las directrices del hospital al tomar fotografías o grabaciones en las áreas de pacientes. No tome fotografías ni grabaciones que perturben la atención a los pacientes o que pongan en riesgo la privacidad de los otros pacientes o familias. Los médicos, los enfermeros, otros proveedores de atención médica y los miembros del personal deben dar su consentimiento antes de ser grabados o fotografiados.

## **DERECHO DE RECURSO**

Todo paciente o la persona que toma las decisiones médicas tiene derecho a lo siguiente:

- Participar en discusiones sobre asuntos éticos relacionados con la atención. El/la paciente o la persona que toma las decisiones médicas puede solicitar una consulta ética en cualquier momento llamando al 832-822-0500. Puede reportar cualquier inquietud al Comité de Ética Clínica notificando a Medical Staff Services (Servicios de Personal Médico) al 832-824-2296.
- Presentar su queja sobre la calidad de la atención o del servicio siguiendo el proceso siguiente:
- Hable con su enfermero/a o con el enfermero/a de su hijo/a, quien inmediatamente intentará solucionar el problema a su satisfacción.
- Puede comunicarse con Family Advocacy (Apoyo a Familias) llamando al 832-824-1919 o enviando un correo electrónico a [famadvocacy@texaschildrens.org](mailto:famadvocacy@texaschildrens.org).
- Un representante de Family Advocacy se comunicará con usted para investigar, con más detalle, si se puede resolver al asunto satisfactoriamente. Las quejas y los conflictos se toman muy seriamente, y no comprometerán la atención actual ni el acceso a la atención en el futuro.
- Si su queja no se resuelve, puede presentar una reclamación ya sea de manera verbal o escrita. El hospital le explicará el proceso para presentar una reclamación y el tiempo que lleva procesarla. El hospital le enviará una respuesta por escrito sobre la decisión que se haya tomado, que incluirá lo siguiente:

- El nombre de la persona de contacto en el hospital,
- Los pasos que se tomaron en nombre del/de la paciente para investigar la reclamación
- Los resultados del proceso de reclamación
- La fecha en que se completó

**OPCIONES PARA ENVIAR SUS INQUIETUDES FUERA DE TEXAS CHILDREN'S HOSPITAL:**

Si su queja no se resuelve a su satisfacción, usted tiene el derecho a presentar una reclamación formal por escrito en el Texas Department of State Health Services (Departamento de Servicios de Salud del Estado de Texas, DSHS).

Texas Department of State Health Services  
1100 W. 49<sup>th</sup> Street  
Austin, Texas 78756-3199  
888-973-0022  
800-735-2989 (TDD)

También puede comunicarse con la Oficina de Control de Calidad de la Joint Commission (Comisión para la Acreditación de Hospitales) para informar cualquier inquietud o registrar cualquier queja sobre una organización médica acreditada por esta comisión llamando al 1-800-994-6610 o enviando un correo electrónico a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).

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

KEPRO BFCC QIO  
5700 Lombardo Center, Suite 100  
Seven Hills, OH, 44131

Número de teléfono gratuito (844) 430-9504  
Teléfono de texto (855) 843-4776

También tiene derecho a presentar una queja en la Texas Medical Board (Junta Médica de Texas) sobre los médicos y otros profesionales registrados y con licencias otorgadas por esta junta. Las quejas sobre médicos y sobre otros profesionales registrados y con licencias otorgadas por la Texas Medical Board, incluidos asociados médicos, acupunturista y asistentes de cirugía, pueden reportarse para su investigación a la siguiente dirección: Texas Medical Board, Attention: Investigations, 333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610, P.O. Box 2018, MC-263, Austin, Texas 787682018. Puede obtener asistencia para presentar una queja llamando al número siguiente: 1-800-201-9353. Para obtener más información, visite [www.tmb.state.tx.us](http://www.tmb.state.tx.us).