



---

# Patient and Parent Bill of Rights & Responsibilities Policy- Spanish

---

## Política de derechos y responsabilidades de los pacientes y los padres

### I. Propósito

Identificar y enunciar los derechos y responsabilidades aplicables a los pacientes que solicitan atención en Children's of Alabama.

### II. Alcance

Esta política se aplica a todos los empleados de Children's of Alabama.

### III. Política

Es política de esta institución tratar a todos los pacientes con respeto y cortesía, reconociendo sus derechos como seres humanos.

#### 1. Derechos de los pacientes y los padres

Los padres y tutores legales tienen el deber y la autoridad de atender las necesidades de atención médica de sus hijos. Como resultado, Children's of Alabama depende, en la medida permitida por la ley, del consentimiento de un padre con custodia, tutor legal u otra persona legalmente autorizada al admitir o tratar a niños menores no emancipados (de 18 años de edad o menos), excepto en aquellos casos en los que la ley de Alabama otorga a un menor la autoridad para dar su consentimiento o cuando un médico tiene el derecho de proceder sin consentimiento. Los padres, tutores legales u otras personas legalmente autorizadas pueden esperar lo siguiente con respecto a la atención y el tratamiento de un niño menor no emancipado, en la medida permitida por la ley:

- a. La respuesta razonable del hospital a su solicitud y necesidad de tratamiento o servicio, dentro de la capacidad del hospital, su misión y la ley y la reglamentación aplicable.
- b. El derecho a acceder a los servicios médicamente indicados de una manera imparcial que cumpla con los derechos civiles, las leyes y las reglamentaciones federales aplicables, y que no discrimine por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, identidad de género, expresión de género, sexo, religión o fuente de pago.
- c. El derecho a que se respeten los valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales, incluido el derecho a servicios pastorales y otros servicios espirituales.
- d. Atención considerada y respetuosa y reconocimiento de la dignidad personal que respalde una autoimagen positiva.
- e. Privacidad personal e informativa, tal como se manifiesta en los siguientes derechos:
  - i. El derecho a limitar las visitas o las visitas de otras personas que no estén directamente involucradas en la atención del paciente.
  - ii. El derecho del paciente a usar ropa personal apropiada y artículos religiosos u otros elementos simbólicos, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento.

- iii. El derecho del paciente a ser entrevistado y examinado en un entorno diseñado para asegurar una privacidad visual y auditiva razonable.
  - iv. Esperar que cualquier discusión o consulta relacionada con su caso se lleve a cabo de manera discreta y que personas no directamente involucradas en su atención no estén presentes sin el permiso del paciente.
  - v. Esperar que todas las comunicaciones, registros clínicos y otros registros relacionados con su atención, incluida la fuente de pago del tratamiento, se traten como confidenciales.
  - vi. El derecho a acceder a la información contenida en los registros en un plazo razonable.
  - vii. El derecho del paciente a estar en privacidad protectora cuando se considere necesario para la seguridad personal.
  - viii. El derecho a la privacidad personal del paciente y a la confidencialidad de la información relacionada con el paciente dentro de los límites de la ley. El paciente y el representante legalmente autorizado del paciente tienen derecho a acceder a la información contenida en el historial médico del paciente dentro de los límites de la ley.
  - ix. El derecho del paciente a recibir los derechos de privacidad otorgados por la ley federal de privacidad de la atención médica llamada Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (HIPAA).
- f. El derecho del paciente a que un familiar o un representante designado sea notificado de inmediato de su ingreso al hospital.
  - g. El derecho del paciente a que su médico personal sea notificado de inmediato de su ingreso al hospital, o del alta o traslado del departamento de urgencias o la unidad de internación. El derecho del paciente a ser informado, antes de que se produzca la notificación, de cualquier proceso para notificar automáticamente al médico de atención primaria establecido del paciente, al grupo/entidad de práctica de atención primaria u otro grupo/entidad de profesionales, así como a todos los proveedores y prestadores de servicios de atención post-aguda aplicables. Children's of Alabama tiene un proceso para documentar la negativa de un paciente a permitir la notificación de registro en el departamento de urgencias, ingreso a una unidad de internación o alta o traslado del departamento de urgencias o la unidad de internación.
  - h. El derecho del paciente a recibir la información oportuna necesaria para permitirle tomar decisiones de tratamiento que reflejen sus deseos.
    - a. El derecho del paciente a participar en dilemas o cuestiones éticas sobre su atención.
    - j. Los pacientes adultos hospitalizados (mayores de 19 años o mayores de 18 años si están casados) tienen derecho a formular directivas anticipadas, incluida la designación de un sustituto para la toma de decisiones, y a que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en Children's of Alabama cumplan con estas directivas.
    - k. El derecho a incluir o excluir a cualquier miembro de la familia de participar en las decisiones de atención médica.
  - ax. Seguridad razonable en lo que respecta a las prácticas y el entorno del hospital.
  - al. El derecho a ser tratado en un entorno seguro.
    - n. El derecho a conocer la identidad y el estado profesional de las personas que brindan un servicio y a saber qué médico u otro profesional es el principal responsable de su atención. Esto incluye el derecho del paciente a saber sobre la existencia de cualquier relación profesional entre las personas que lo están tratando, así como la relación con cualquier otra institución educativa o de atención médica involucrada en su atención. La participación de los pacientes en programas de capacitación clínica o en la recopilación de datos para fines de investigación debe ser voluntaria.
    - o. El derecho a obtener del médico responsable de coordinar su atención, información completa y actualizada sobre el diagnóstico (en la medida en que se conozca), el tratamiento, los resultados de la

atención, incluidos los resultados imprevistos, y cualquier pronóstico conocido. Esta información debe comunicarse en términos que el paciente pueda comprender razonablemente. Cuando no sea médicamente aconsejable proporcionar dicha información al paciente, la información debe ponerse a disposición de una persona legalmente autorizada.

- p. El derecho a rechazar la atención, el tratamiento y los servicios de conformidad con la ley y la reglamentación, y el derecho a ser informado de las consecuencias médicas de rechazar el tratamiento en la medida en que lo permita la ley.
- q. El derecho a estar libre de toda forma de abuso, negligencia, acoso y explotación, incluidos los mentales, físicos, sexuales y verbales.
- r. El derecho del paciente a tener acceso razonable a personas fuera del hospital por medio de visitantes y por comunicación verbal y escrita (incluido el acceso a un intérprete, si es necesario) según sea médicamente apropiado.
- s. El derecho a la participación razonable e informada en las decisiones que involucran su atención médica. En la medida de lo posible, esto debe basarse en una explicación clara y concisa de su condición y de todos los procedimientos técnicos propuestos, incluidas las posibilidades de cualquier riesgo de mortalidad o efectos secundarios graves, problemas relacionados con la recuperación y probabilidad de éxito. El paciente no debe ser sometido a ningún procedimiento sin el consentimiento voluntario, competente y comprensivo de una persona autorizada para dar un consentimiento efectivo, a menos que un médico tenga derecho a proceder sin consentimiento. Cuando existan alternativas médicamente significativas para la atención o el tratamiento, esa información debe comunicarse a la(s) persona(s) que tomen la decisión con respecto a la atención o el tratamiento.
- t. El derecho a saber el nombre del(los) médico(s) y otros profesionales que autorizan y brindan atención, tratamiento y servicios.
- u. El derecho a ser informado si Children's of Alabama propone participar o realizar estudios que involucren sujetos humanos u otros proyectos de investigación o educativos que afecten la atención o el tratamiento del paciente y el derecho a negarse a participar en cualquier actividad de ese tipo.
- e. El derecho a ser informado y obtener acceso a servicios de protección y defensa.
- w. El derecho a consultar con un especialista (a pedido y cargo propio).
- j. El derecho a no transferir al paciente a otro centro a menos que haya recibido una explicación completa de la necesidad del traslado y de las alternativas a dicho traslado. Además, el traslado debe ser aceptable para el otro centro.
- y. El derecho a ser informado por el médico responsable de la atención o su delegado sobre cualquier requisito de atención médica continua después del alta del Children's of Alabama necesario para facilitar la continuidad de la atención.
- z. El derecho a solicitar y recibir una explicación detallada y detallada de la factura total por los servicios prestados en Children's of Alabama.
- a. El derecho a ser informado de las normas y reglamentos de Children's of Alabama aplicables a la conducta del paciente.
- ab. El derecho a no ser sometido a aislamiento ni a restricciones de ningún tipo que no sean médicamente necesarias.
- ac. El derecho a una evaluación y un tratamiento adecuados del dolor.
- ad. Los pacientes que sean menores de edad y adultos emancipados también tendrán los derechos que se establecen en este documento.

## **2. Responsabilidades del paciente/padre**

Los pacientes y sus padres, tutores legales u otras personas legalmente responsables del paciente tienen las siguientes responsabilidades:

- a. Brindar, según su leal saber y entender, información precisa y completa sobre las quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, cambios inesperados en la condición y otros asuntos relacionados con la salud del paciente, incluidos los riesgos o inquietudes sobre la seguridad del paciente y los cambios inesperados en la condición.
- b. Hacer preguntas si no entiende lo que le han dicho sobre su condición médica, atención, tratamiento y servicios, o lo que se espera que haga, e informar si se le ha explicado adecuadamente un curso de acción contemplado.
- c. Seguir el plan de tratamiento recomendado por el equipo de atención médica del paciente y expresar cualquier inquietud sobre la incapacidad de seguir dichos planes. Los pacientes y las familias son responsables de aceptar las consecuencias de no seguir el plan de atención, tratamiento y servicio.
- d. Asegurar que las obligaciones financieras de la atención médica del paciente se cumplan lo antes posible.
- e. Seguir las normas y reglamentos de Children's of Alabama que afectan la atención y la conducta de los pacientes.
- f. Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, incluido el respeto a la propiedad de otros pacientes y de Children's of Alabama, incluido su derecho a la privacidad personal e informativa, y ayudar a controlar el ruido, el tabaquismo y la cantidad de visitantes.

### **3. Mecanismo de inicio, revisión y resolución de quejas, reclamos o inquietudes de pacientes o padres**

- a. Children's of Alabama cuenta con coordinadores de relaciones con los pacientes o, en el caso de las prácticas pediátricas, con los gerentes de oficina que son responsables de la revisión y el seguimiento de las quejas o reclamos de los pacientes que no se resuelven en el momento de la queja por parte del personal presente. Las quejas o reclamos que reciben los coordinadores de relaciones con los pacientes se obtienen a través del contacto personal con el paciente o el padre o tutor legal, cartas o cuestionarios de encuesta, o derivaciones del hospital o del personal médico. Puede comunicarse con los coordinadores de relaciones con los pacientes al 205-638-3999 de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:30 p. m., excepto los feriados federales. Un supervisor de enfermería o administrador de guardia está disponible las 24 horas del día para responder quejas/reclamos y puede comunicarse con él llamando al operador del hospital (205) 638-9100. Además del contacto telefónico o en persona, las quejas/reclamos pueden enviarse por escrito a: Children's of Alabama, Patient Relations Department, 1600 7th Avenue South, Birmingham, Alabama 35233. También pueden enviarse por fax al Patient Relations Department (205) 638-3221.
- b. Todas las quejas de clientes internos y externos y los problemas de proceso se abordarán en el momento en que ocurran con el fin de resolver la queja del cliente y/o revisar y mejorar el proceso. En la mayoría de los casos, se responderá a las quejas por escrito dentro de los 7 días. Cuando esto no sea posible debido a que se dispone de tiempo adicional para la investigación, se le informará al denunciante que se está llevando a cabo una investigación dentro del plazo de 7 días. El seguimiento del denunciante debe realizarse de manera oportuna, pero no más de 90 días después de la queja.
- c. Las quejas también pueden presentarse a:
  - i. Alabama State Department of Public Health al número gratuito (800) 356-9596 o por escrito al Alabama State Department of Public Health, Division of Health Care Facilities, 201 Monroe Street, Suite 600, Montgomery, Alabama 36104, o a
  - ii. The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety al número gratuito (800) 994-6610 o por escrito a One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181 o al correo electrónico [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).
  - iii. Las quejas y reclamos pueden presentarse al Departamento de Salud del Estado de Alabama o a The Joint Commission, independientemente de si la queja o reclamo se ha informado o no a Children's of Alabama. A los pacientes se les informa a quién contactar dentro del hospital y se les proporciona información de contacto de The Joint Commission y el Departamento de Salud Pública del Estado de Alabama en la información que reciben al momento de la admisión. Esta información se incluye en la Declaración Abreviada de Derechos de Pacientes y Padres,

disponible al momento de la admisión al hospital y en los mostradores de registro de servicios/clínica ambulatoria. Además, el sitio web de Children's of Alabama brinda acceso a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente de Joint Commission.

- d. La Junta de Síndicos ha delegado la responsabilidad de los procesos de quejas y reclamos al Departamento de Relaciones con los Pacientes. El Departamento de Relaciones con los Pacientes recopilará y analizará las quejas y los problemas de proceso. Las tendencias identificadas se enviarán al director del Hospital o del Personal Médico correspondiente para que tome las medidas correspondientes. Si es necesario, el Departamento de Relaciones con los Pacientes puede derivar directamente los problemas (independientemente de si se resuelven o no) al administrador correspondiente u otro organismo de toma de decisiones. Las tendencias individuales identificadas se incluirán en el perfil de calidad del empleado o del médico.
- e. El Comité de Quejas estará compuesto por representantes de la administración del hospital, relaciones con los pacientes, gestión de riesgos/mejora del rendimiento, liderazgo médico y otras partes interesadas según sea necesario. El Comité de Quejas ha recibido la responsabilidad de revisar y resolver las quejas de la Junta Directiva.

#### **IV. Procedimiento**

##### **Resolución de quejas/reclamos:**

1. El paciente o su representante puede solicitar presentar una queja ante cualquier miembro del personal. El miembro del personal se comunicará de inmediato con el Departamento de Relaciones con el Paciente o el Supervisor de la Residencia (cuando el Departamento de Relaciones con el Paciente no esté disponible). El Coordinador de Relaciones con el Paciente o el Supervisor de la Residencia que revise la queja con el reclamante le informará sobre el proceso y el plazo para la resolución. Cuando el Departamento de Relaciones con el Paciente reciba quejas o reclamos, el Coordinador de Relaciones con el Paciente hará todo lo posible para obtener el nombre completo, el número de teléfono y la dirección del reclamante.

Un reclamante puede presentar una queja en el punto de atención/servicio ante cualquier miembro del personal y esperar una consulta con el objetivo de explicar la situación o resolver la queja. Cualquier reclamante puede solicitar asistencia del Coordinador de Relaciones con el Paciente o su designado para presentar una queja. Las quejas que no se puedan resolver a nivel departamental se remitirán al Coordinador de Relaciones con el Paciente o al Supervisor de la Residencia (cuando el Departamento de Relaciones con el Paciente no esté disponible).

El Coordinador de Relaciones con el Paciente u otro miembro del personal designado presente responderá al paciente o a su designado y obtendrá los detalles del denunciante. La queja se resolverá. Si el personal presente no puede resolver la queja en el momento de la queja, se tratará como una queja. NOTA: No es necesario definir como queja aquellas comunicaciones verbales posteriores a la atención médica con respecto a la atención al paciente que, de manera rutinaria, habrían sido gestionadas por el personal presente si la comunicación hubiera ocurrido durante la estadía/visita.

2. El Coordinador de Relaciones con el Paciente revisará el problema identificado y determinará si la queja debe definirse como una queja o reclamo de acuerdo con el documento de Definiciones de Quejas y Reclamos adjunto a esta política.
3. Si se determina que las inquietudes del paciente son consistentes con la definición de queja, el Coordinador de Relaciones con el Paciente seguirá el diagrama de flujo adjunto a esta política. El Comité de Quejas y/o el Coordinador de Relaciones con el Paciente determinarán una resolución y le proporcionarán al paciente o a su representante una notificación por escrito de la decisión en un idioma y de una manera que el paciente o su representante comprendan. La notificación por escrito de la resolución de la queja al reclamante incluirá:
  - a. medidas tomadas en nombre del paciente para investigar la queja
  - b. resultado del proceso de queja

- c. fecha de finalización
- d. nombre de la persona de contacto del hospital

La notificación de la decisión se enviará a la dirección del paciente por correo certificado. No se enviarán respuestas por correo electrónico, incluso si la queja se presenta por correo electrónico. Sin embargo, un representante del Comité de Quejas puede responder por correo electrónico indicando que se enviará una respuesta por escrito por correo certificado. El Departamento de Relaciones con el Paciente y el Comité de Quejas, o su designado, conservarán una copia de toda la correspondencia.

### **Notificación de derechos y responsabilidades a las familias:**

1. Los pacientes, los padres o el tutor legal del paciente tendrán acceso a una copia escrita de sus derechos. Se proporcionará un resumen escrito de los derechos y responsabilidades del paciente y los padres dentro de Children's of Alabama al paciente, padre o tutor legal del paciente, si lo solicita al Departamento de Relaciones con el Paciente. Este resumen incluirá el mecanismo por el cual se investigarán las quejas/reclamos de un paciente/padre/tutor legal.
2. La Declaración de derechos y responsabilidades de pacientes y padres contiene los derechos y responsabilidades de los pacientes/padres/tutores legales.
3. Si se obtiene el consentimiento telefónico, el personal de registro informará al padre o tutor legal sobre la Declaración de derechos y responsabilidades de pacientes y padres y la información se enviará a la unidad de enfermería.
4. Los derechos y responsabilidades de los pacientes se publican en las áreas de admisión de Children's of Alabama.
5. Se informará al paciente/padre/tutor legal sobre los derechos de privacidad de HIPAA del paciente. Children's of Alabama proporcionará un aviso de privacidad por separado al paciente/padre/tutor legal. El aviso de privacidad explicará cómo se utilizará y divulgará la información confidencial del paciente. (Consulte el Manual de privacidad de HIPAA de Children's of Alabama).

### **V. Definiciones**

Consulte el documento Definiciones de quejas y reclamos.

1. Queja: expresión verbal de insatisfacción por parte de un paciente, familiar, tutor, sustituto para la toma de decisiones o representante autorizado de Children's of Alabama sobre la atención y/o los servicios brindados por Children's of Alabama. Una queja puede referirse a la insatisfacción con la atención, los servicios de salud u otros servicios auxiliares (como estacionamiento o comida). Las reclamaciones por mala praxis no se abordan en este proceso, sino en un foro legal. Una queja es una situación que puede ser resuelta por el personal presente en el momento en que se recibe la queja.
2. Reclamante: persona que expresa una queja.
3. Personal presente: incluye a cualquier miembro del personal o médico de Children's of Alabama presente en el momento de la queja o que pueda estar rápidamente en la ubicación del paciente (es decir, director del departamento, coordinador de relaciones con el paciente, supervisor de enfermería, administrador, etc.) para resolver la queja del paciente.
4. Reclamo: queja escrita o verbal (cuando el personal presente no resuelve la queja verbal al momento de la queja) presentada por un paciente o su representante a cualquier miembro del personal de Children's of Alabama con respecto a la atención, el abuso o la negligencia del paciente, cuestiones relacionadas con el cumplimiento por parte del hospital de las Condiciones de participación del hospital de CMS o una queja de facturación a un beneficiario de Medicare relacionada con los derechos del paciente. Las excepciones serían los desacuerdos relacionados con la pérdida o daño de bienes personales, estacionamiento, alimentos y cuestiones relacionadas con la atención a personas que no sean pacientes. Algunos ejemplos de reclamos incluyen:

- a. Todas las cartas, correos electrónicos o faxes escritos por pacientes o sus representantes,

- b. Todas las quejas que aleguen abuso, negligencia, daño al paciente o incumplimiento de cualquier requisito de CMS,
- c. En cualquier momento en que un paciente o su representante solicite que una queja sea tratada como un reclamo

5. Reclamante: Persona que presenta un reclamo.

**VI. Procesos**

Ver diagrama de flujo del proceso de reclamo.

**VII. Referencia/Reglamento**

Permiso para fotografía médica Permiso para fotografía médica (lucidoc.com)

“Política de consentimiento para servicios médicos” Política de consentimiento para servicios médicos (lucidoc.com)

“Manual de organización y funciones del personal médico de Children’s of Alabama, Sección 5.01”. Manual de organización y funciones (lucidoc.com)

<b>Document ID</b>	19080	<b>Document Status</b>	Official
<b>Department</b>	Division of Administration P&P	<b>Department Director</b>	Atkins, Vickie S.
<b>Document Owner</b>	McCamy, Ashley	<b>Next Review Date</b>	02/18/2027
<b>Original Effective Date</b>	07/01/2019		
<b>Revised</b>	[07/01/2019 Rev. 0], [01/14/2022 Rev. 1], [04/10/2022 Rev. 2], [02/18/2025 Rev. 3]		