

## CHILDREN'S OF ALABAMA PATIENT/PARENT BILL OF RIGHTS

El Hospital de Niños reconoce los derechos de los padres como seres humanos mereciendo respeto y cortesía

### Derechos del Paciente/Padres

*Los pacientes, y los padres o guardianes legales de menores y adultos emancipados en representación del paciente tienen, hasta el punto permitido por la ley, los siguientes derechos:*

1. El derecho a una respuesta razonable a su solicitud y necesidad de tratamiento y servicio, dentro de la capacidad del hospital, su misión y de las leyes y regulaciones aplicables.
2. El derecho a acceder a los servicios médicos indicados de manera imparcial que cumpla con los Derechos Civiles Federales aplicables y que no discrimina en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, religión o fuente de pago
3. El derecho a que el personal demuestre un respeto a los valores culturales, psicosociales, espirituales, y valores personales, creencias y preferencias del paciente, incluyendo el acceso a servicios pastorales y otros servicios espirituales.
4. El derecho a un cuidado considerado y respetuoso, el cuál reconoce la dignidad personal y apoya una auto-imagen positiva.
5. El derecho a la privacidad personal y de información, incluyendo los derechos a: vestirse con ropa personal apropiada y artículos religiosos u otros artículos simbólicos, siempre y cuando estos no interfieran con los procedimientos diagnósticos o tratamiento, ser entrevistado y examinado en un entorno designado para asegurar privacidad visual y auditiva razonable y excluir individuos que no están directamente involucrados con el cuidado del paciente, al menos que sea permitido por el paciente, el trato confidencial de toda información, incluyendo el historial clínico u otro tipo de información relacionada con su cuidado, incluyendo las fuentes de pago, acceso a la información contenida en los expedientes médicos dentro de un período de tiempo razonable, una privacidad protectora cuando se considere necesario para la seguridad personal, recibir la Información sobre Prácticas de Privacidad ( Notice of Privacy Practices), y el cumplimiento de la organización con los derechos de privacidad como es requerido por la ley federal llamada Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguro de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act) (HIPPA, por su siglas en inglés).
6. Visitas: El derecho a; recibir o rechazar visitas que usted seleccione; recibir información sobre los derechos de visitas incluyendo cualquier limitación o restricción y una razón sobre dichas limitaciones o restricciones. El Hospital de Niños limita visitas donde es clínicamente necesario o razonable. Cuando el Hospital de Niños determine limitar las visitas, le explicaremos la razón al paciente, a sus padres, o persona de apoyo. Ejemplos generales de situaciones cuando el Hospital de Niños puede que limite las visitas incluyen:
  - Cuando las prácticas de control y prevención de infección recomiendan limitación o restricción de visitas
  - Cuando la visita pueda que interfiera con el cuidado de otros pacientes
  - Cuando el Hospital de Niños conoce de una orden de corte existente la cual restringe contacto con el paciente
  - Cuando el paciente es un prisionero o ha sido detenido por las autoridades policiales
  - Cuando las visitas participan en cualquier tipo de comportamiento perjudicial, disruptivo, amenazador o violento
  - Cuando el paciente necesita descansar o necesita privacidad
  - Cuando los protocolos de programas limitan las visitas debido a tratamiento de hospitalización psiquiátrica por abuso de sustancias (drogadicción, alcoholismo)
  - Cuando el paciente está bajo intervenciones de cuidados médicos
  - Cuando el Hospital de Niños, actuando en buena fe sospecha que existe descuido o abuso
  - Cuando el Hospital de Niños sabe que la persona quien visita es un(a) agresor(a) sexual registrado
  - Limitación razonable del número de personas que visitan al paciente a la misma vez
  - Limitación razonable de personas que visitan que son menores de edad
  - Limitación razonable de la duración de la visita, u horas de visita para aquellas personas que no son los padres o personas de apoyo del paciente
7. El derecho de notificar al representante designado de la familia y médico general sobre su admisión al hospital a solicitud del paciente.
8. El derecho a obtener en un periodo de tiempo razonable la información necesaria para tomar decisiones sobre su tratamiento, las cuales reflejen sus deseos.
9. El derecho a participar en dilemas y preguntas éticas sobre el cuidado del paciente.
10. El derecho a crear y hacer que el Hospital de Niños de Alabama cumpla con Directrices Avanzadas, incluyendo la designación de un sustituto quien pueda tomar decisiones en su nombre (aplicable solamente a pacientes internados de 19 años de edad ó mayores, ó pacientes de 18 años de edad ó mayores y que están casados).

11. El derecho a incluir o excluir a miembros de la familia en decisiones relacionadas con el cuidado médico.
12. El derecho a una seguridad razonable en lo que se refiere a las prácticas del hospital y su entorno.
13. El derecho a conocer la identidad y estatus profesional de los individuos autorizando y proveyendo servicios y saber que médico u otro facultativo es principalmente responsable del cuidado médico del paciente. Esto incluye conocer la existencia de cualquier relación profesional entre los individuos quienes están proveyendo tratamiento, así como también la relación con otras instituciones de cuidados médicos o instituciones educativas involucradas en el cuidado del paciente. Es voluntaria la participación del paciente en programas de capacitación ó la participación en la compilación de datos para estudios de investigación.
14. El derecho a obtener información completa y actualizada por el facultativo responsable de coordinar su cuidado médico en relación a su diagnóstico (hasta el grado que se conozca), tratamiento, resultados del cuidado médico, resultados médicos no anticipados, así como también cualquier pronosis conocido. Esta información deberá comunicarse en términos, por medio de los cuales se espera, que el paciente pueda de manera razonable entender. Cuando no sea médicamente aconsejable dar dicha información al paciente, esta información deberá ponerse a la disposición de un individuo legalmente autorizado.
15. El derecho a rechazar el cuidado médico, tratamiento y servicios de acuerdo a las leyes y regulaciones, y ser informado de las consecuencias médicas al rechazar tal tratamiento.
16. El derecho a verse libre de todo abuso mental, físico, sexual y verbal, descuido, acoso y explotación.
17. El derecho a tener acceso a comunicación con otras personas fuera del hospital.
18. El derecho a tener acceso a un intérprete, si es necesario.
19. El derecho a una participación razonable e informada en las decisiones relacionadas con el cuidado médico del paciente, basado en una explicación clara y concisa de su condición, los cuidados propuestos y las alternativas, tratamiento, y opciones de servicio, incluyendo los beneficios y riesgos potenciales, incluyendo la muerte (si es aplicable), y efectos secundarios, las posibilidades del paciente de alcanzar las metas, problemas potenciales durante la recuperación y los riesgos al no recibir el cuidado médico, tratamiento y servicios propuestos.
20. El derecho a recibir cuidados, tratamiento y servicios proveídos con el consentimiento voluntario, competente y comprensivo de una persona autorizada para otorgar dicho consentimiento, al menos que el médico o facultativo tenga el derecho de proceder sin consentimiento.
21. El derecho a ser informado de la propuesta del Hospital de Niños de Alabama en participar en estudios de investigación, proyectos educativos o hacer experimentos en humanos los cuales afecten el cuidado o tratamiento del paciente, y el derecho a negarse a participar en cualquiera de dichas actividades.
22. El derecho a informarse y tener acceso a servicios de protección y apoyo.
23. El derecho a consultar con un especialista (a solicitud y por cuenta propia del paciente).
24. El derecho a ser transferido a otro centro de cuidados médicos disponible después de haber recibido una explicación completa sobre la necesidad de realizar dicha transferencia y otras alternativas de transferencia.
25. El derecho a ser informado por los facultativos responsables, o sus delegados, de cualquier necesidad de cuidados médicos de seguimiento después de ser dado de alta.
26. El derecho a solicitar y recibir una explicación desglosada y detallada de la cuenta total por los servicios rendidos en el Hospital de Niños de Alabama.
27. El derecho a ser informado de las normas y reglamentos del Hospital de Niños de Alabama aplicables a la conducta del paciente.
28. El derecho a verse libre de cualquier tipo de reclusión o restricción que no sea médicamente necesaria.
29. El derecho a que el nivel de dolor del paciente sea evaluado y manejado apropiadamente.
30. Los pacientes que son menores emancipados y adultos también tendrán los derechos mencionados en este documento.

## **Responsabilidades del Paciente/Padres**

*Los pacientes y sus padres o guardianes legales tienen las siguientes responsabilidades:*

1. Proveer información completa y correcta, acerca de enfermedades presentes, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos, cambios de estado de salud inesperados y cualquier otro asunto relacionado con la salud del paciente, incluyendo cualquier preocupación por la seguridad del paciente y cambios inesperados en su condición.
2. Hacer preguntas si no ha entendido lo que le han dicho sobre la condición médica, cuidados médicos, tratamiento y servicios o lo que se espera que debe hacer y expresar entendimiento sobre el cuidado, tratamiento, y servicios propuestos.
3. Seguir el plan de tratamiento recomendado por el equipo médico del paciente y expresar cualquier preocupación o duda que tenga sobre su habilidad para seguir dicho plan. Los pacientes y familiares son responsables de aceptar las consecuencias de no seguir el plan de cuidado médico, tratamiento y servicios.
4. Un pronto cumplimiento de las obligaciones financieras por el cuidado médico del paciente otorgado en el Hospital de Niños de Alabama.
5. Seguir las normas y reglamentos del Hospital de Niños de Alabama relacionados con el cuidado médico y la conducta del paciente.
6. Demostrar consideración por los derechos de los demás, incluyendo respetar la propiedad de otros pacientes y del Hospital de Niños de Alabama, respetar el derecho de privacidad e información de otros y también ayudar con el control de ruidos, fumar solamente en áreas designadas y observar el límite de visitas.

## **Mecanismos de Inicio, Revisión y Resolución de Quejas, Agravios o Inquietudes del Paciente/Padres**

1. El Hospital de Niños de Alabama cuenta con Representantes del Paciente, quienes son responsables de revisar y darle seguimiento a toda queja/agravio. Las quejas/agravios son obtenidas por el Representante del Paciente por medio de contacto directo con el paciente, padres o guardián legal, o por medio de cartas o cuestionarios de encuesta y referencias del hospital o personal médico. Los Representantes del Paciente pueden ser contactados llamando al (205) 638-3999 o pidiéndole al operador(a) que le comunique con el Supervisor(a) de Enfermeras. Hay una persona disponible las 24 horas del día para atender cualquier queja/agravio. Además de poder presentar su queja/agravio por teléfono o en persona, estas también pueden ser presentada por escrito, enviándolas al: *Hospital de Niños de Alabama, Departamento de Relaciones del Paciente, 1600 7th Avenue South, Birmingham, AL 35233.*
2. Todas las quejas serán tratadas en el momento en que ocurran, con el fin de resolver dicha queja y/o revisar y mejorar el proceso. Respuesta por escrito a agravios presentados se harán dentro de un periodo de siete días en la mayoría de los casos.

*Las quejas también pueden ser presentadas a la Fundación de Control de Calidad de Alabama (Alabama Quality Assurance Foundation) Suite 200 West, Two Perimeter Park South, Birmingham, AL 35243, número de teléfono (800)760-3540, o al Departamento de Salud Pública de Alabama (Alabama State Department of Public Health), División de Cuidados de Salud (Division of Health Care Facilities), 201 Monroe Street, Suite 600, Montgomery, Alabama 36104, número de teléfono (800) 356-9596, o a la Oficina de la Comisión de Monitoreo de Calidad (The Joint Commission's IS Office of Quality Monitoring), One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181, número de teléfono (800) 994-6610 o por medio de correo electrónico a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org). Las quejas/agravios pueden ser presentadas a la Fundación de Control de Calidad de Alabama (Alabama Quality Assurance Foundation), El Departamento de Salud de Alabama (the Alabama State Department of Health), o la Comisión de Monitoreo de Calidad (The Joint Commission) aunque dicha queja/agravio no haya sido reportada al Hospital de Niños de Alabama.*

***Esta es una versión abreviada del documento sobre las políticas de Derechos y Responsabilidades de los Padres y Pacientes. Si usted desea recibir una copia completa de este documento en español por favor visite o llame a la Oficina de Relaciones del Paciente ubicada en el Segundo piso del Edificio Russell del Hospital de Niños o llamando al (205) 638-3999.***

***Revisado 10.17.16***