

DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES



Children's National

El Sistema de Salud de Children's National Hospital (Children's National) está dedicado a brindar cuidado de salud de alta calidad, respetando los derechos de cada paciente y familia y a sí mismo reconociendo la dignidad de cada paciente.

QUEREMOS QUE USTED SEPA QUE CADA PACIENTE EN CHILDREN'S NATIONAL TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS:

- A recibir el cuidado que usted pide y necesita. Siempre y cuando sea posible para nosotros brindarlo.
- Para conocer el nombre de los médicos, psicólogos clínicos u otros profesionales de la salud que brindarán atención, tratamiento y servicios
- A que sea informado si es que es necesario transferirlo a usted o su niño a otro lugar para recibir el cuidado necesario.
- Ser escuchados y que se les hable de forma respetuosa, sin importar su edad, raza, etnia, orientación sexual, identidad y/o expresión sexual, discapacidad o cualquier atributo único.
- A saber y entender cuáles son sus derechos en todo momento. Se le entregará una copia de la Notificación de Prácticas de Privacidad, la cual describe su derecho a privacidad y confidencialidad.
- A tener acceso a un intérprete si es necesario.
- A formar parte del desarrollo de plan de cuidado para usted y su niño y a ser parte del equipo que lo implementa. Le brindaremos apoyo y asesoramiento. Respetaremos su punto de vista mientras usted y su niño toman decisiones acerca del tratamiento.
- A tomar decisiones acerca del cuidado después de haber sido completamente informado acerca de los riesgos y beneficios, de los tratamientos propuestos y otras opciones de tratamiento de su condición o la condición de su niño. Usted será informado acerca de los tratamientos previstos e imprevistos y los resultados. Usted tiene el derecho de pedir o rehusar recibir tratamientos. Usted tiene el derecho de participar en la resolución de inquietudes o preguntas éticas acerca de las decisiones del cuidado.
- A consultar acerca de las decisiones de su cuidado con el Servicio de Consultas Éticas. Usted puede pedir hablar con su doctor o cualquier miembro de su equipo de cuidado de salud para recibir una consulta de ética, o puede llamar a la operadora de Children's y pedirle a la operadora que mande un mensaje de biper a un miembro del Programa de Ética.
- Permitir visitantes, sin importar su raza, color, origen nacional, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género o discapacidad de acuerdo a las políticas y procedimientos del hospital.
- A tomar decisiones de tratamiento médico para usted, si tiene 18 años de edad o si es u menor de edad permitido por la ley a brindar consentimiento propio.
- A hacer planes para que usted o su niño reciban cuidado médico en el futuro expresando sus preferencias y directivas por anticipado.
- A que los expedientes médicos y otra información sea mantenida bajo confidencialidad; a revisar los expedientes médicos de usted y de su niño con la presencia de los miembros de nuestro personal; a añadir sus comentarios al expediente; a pedir una copia del expediente y limitar la divulgación del expediente como es permitido por la ley federal; a recibir documentación acerca de la divulgación del expediente médico a otras partes.
- A recibir información acerca del alivio del dolor y que nosotros evaluemos y controlemos efectivamente su dolor y el de su niño.
- Para recibir información sobre cómo acceder a servicios como tutela, servicios de protección de niños y adultos y servicios para personas que no pueden cuidarse a sí mismas o que son víctimas de violencia, abuso o abandono.
- A recibir información acerca de la política de asistencia financiera de Children's National y cómo puede aplicar. Esta información está en nuestra página web.
- A que un miembro de la familia, u otra persona de su preferencia, y su doctor sean alertados inmediatamente si usted o su niño son admitidos a Children's National.
- A asignar el rol de representante del paciente a cualquier persona que usted desee que reciba la información de su salud.
- A que Children's National respete su privacidad y sus creencias culturales y religiosas dentro de los parámetros de las leyes del Distrito de Columbia y las políticas y reglamentos del hospital.
- A recibir cuidado en un ambiente seguro libre de cualquier forma de abuso o acoso.
- A ser libre de restricciones físicas o aislamiento a no ser de que fuese necesario para proteger al paciente, otros pacientes o empleados del hospital.
- A hablar con alguien si tiene una pregunta, inquietud o problemas y que le respondamos. Por favor hable primero con su doctor, enfermera u otro empleado del hospital.

Si sus preguntas o inquietudes no son resueltas, por favor llame al Departamento de Defensoría del Paciente/ Experiencia del Paciente al 202-476-2885. Usted tiene el derecho de tener una reunión con el equipo clínico. Si no está satisfecho con la respuesta, usted puede presentar una queja o reclamo ya sea, verbalmente o por escrito, con el Defensor y usted recibirá una respuesta por escrito. Adicionalmente, usted puede llamar a:

Departamento de Salud e Higiene Mental de Maryland, Oficina de Calidad de la Atención Médica en
55 Wade Ave., Catonsville, MD 21228

Teléfono: 1-800-492-6005

Correo electrónico: ohcq.complaints@maryland.gov

Sitio web: health.maryland.gov

Presentar una queja en línea:

<https://health.maryland.gov/ohcq/Pages/home.aspx>

Departamento de Salud del Distrito de Columbia, Administración de Licencias y Reglamentos de Salud en
899 North Capitol St. NE, Washington, DC 20002

Teléfono: 202-442-5833

Correo electrónico: doh@dc.gov

Sitio web: dchealth.dc.gov/

Presentar una queja en línea:

<https://dchealth.dc.gov/node/1588621>

Departamento de Salud de Virginia en
9960 Mayland Dr., Richmond, VA 23233

Teléfono: 1-800-955-1819

Correo electrónico: OLC-complaints@vdh.virginia.gov

Sitio web: vdh.virginia.gov/

Presentar una queja en línea:

<https://www.vdh.virginia.gov/licensure-and-certification/complaint-unit/>

También puede mandar su queja a través de La Página Web de Quejas de Medicare en <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>

La Comisión Conjunta, Oficina de Control de Calidad,
1 Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

Llamada sin cargo: 1-800-994-6610

Sitio web: www.jointcommission.org (Utilizando el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informar de un incidente relacionado con la seguridad del paciente) en el "Action Center" (Centro de acción) en la página de inicio.)

Para tratar inquietudes relacionadas con la discriminación, también puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.:

Office for Civil Rights

200 Independence Ave., SW, Room 509F, HHH Building

Washington, DC 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

OCRMail@hhs.gov

Los formularios de queja están disponibles en:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

LAS RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE Y LA FAMILIA:

Como padre o representante legal del paciente o como un paciente mayor de edad, las siguientes son sus responsabilidades:

- Brindar información complete de la condición de su niño – o su condición si es usted el paciente – incluyendo enfermedades pasadas y medicinas. Trabajar conjuntamente con el personal de Children's National planeando el cuidado del cuidado. También debe de seguir las instrucciones de su doctor y enfermera.
- Identificarse e identificar a su niño correctamente.
- Decirnos si usted no entiende alguna información acerca del cuidado de su niño y del suyo.
- Decirnos cualquier riesgo que usted crea exista en el cuidado de su niño. También déjenos saber acerca de los cambios inesperados en la condición de su niño.
- Decirnos si usted o su niño siente dolor o piensa que su niño siente dolor.
- Mantener sus manos limpias. Está en una manera importante para reducir infecciones. Si sus manos están visiblemente sucias, use agua con jabón. Si sus manos no están visiblemente sucias pero usted quiere limpiarlas como medida de precaución, puede utilizar el gel sin agua.
- Seguir el cuidado, servicio o plan de tratamiento. Decirnos si usted tiene alguna pregunta o inquietud acerca del plan del cuidado. Ayudarnos a garantizar que un cuidado seguro es administrado a usted o a su niño.
- Respetar los derechos de otros. Seguir los reglamentos relacionados con el cuidado del paciente y la conducta personal en el Children's National.
- Demostrar respeto hacia el personal y los bienes de Children's National.
- Darnos información complete para poder archivar reclamos de seguros. Díganos si necesita servicios de consejería acerca de cómo pagar las cuentas del hospital y medicinas de usted y de su niño.