

A nuestros pacientes y sus familias:

En The Children's Hospital, nuestra principal prioridad es la de satisfacer las necesidades para el cuidado de la salud de su hijo y proporcionarle un excelente servicio durante el tiempo que su hijo esté con nosotros. Comprendemos que estos pueden ser momentos de tensión y por esa razón, es importante para nosotros atender sus necesidades de manera sensible y amable. Para ayudarnos a que esto suceda, dependemos de usted para que nos diga, a ambos, cuando reaccionamos de una manera efectiva, así como las ocasiones en que, por alguna razón, no lo hacemos.

Por favor, tómese unos momentos para familiarizarse con los recursos detallados en el cuadro más abajo\*. Se le proporciona esto para que lo utilice cuando necesita identificar asuntos que quiere compartir con nosotros, incluso conmigo. Por ejemplo, si tiene cualquier preocupación durante la estadía de su hijo, puede llamar al representante de los pacientes, al (720) 777-6887 o presentar el asunto por escrito al representante de los pacientes. El representante de los pacientes me informará directamente sobre cualquier asunto que no pueda resolverse con rapidez. Entonces investigaré la situación y recibirá mi respuesta dentro de siete días laborales. Si es necesario, el proceso continuará a partir de ahí y se involucrarán las entidades apropiadas, siempre con un objetivo en mente: tratar su preocupación hasta que quede satisfecho y con la mayor prontitud posible.

Gracias por escoger The Children's Hospital para las necesidades médicas de su hijo. Es un honor para nosotros la confianza que ha demostrado tener en nuestro equipo médico. Gracias también por informarnos de cualquier preocupación que pueda tener durante su estadía con nosotros. La información que nos proporciona nos ayudará a atender sus necesidades, así como también las de todos los pacientes y las familias que quieren solamente la mejor atención médica para sus hijos.



Jim Shmerling, DHA, Presidente  
Director Ejecutivo, The Children's Hospital

\*A continuación de la respuesta del Presidente y Director Ejecutivo sobre sus preocupaciones, puede comunicarse con el Departamento de Salud Pública y del Medio Ambiente (Colorado Department of Public Health and Environment) al (303) 692-2000. Igualmente puede pedirle al representante de los pacientes que los llame por usted.

Cuando el Departamento de Salud y del Medio Ambiente recibe una queja, ese departamento tiene siete días para informar a usted y a The Children's Hospital que se ha iniciado una investigación. Usted y el hospital, recibirán un informe por escrito con los resultados o las recomendaciones del Departamento de Salud en catorce días.

The Children's Hospital está acreditado por la Comisión conjunta para la acreditación de las organizaciones de atención médica (JCAHO: Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations). Si le parece que no se ha resuelto el problema que usted ha planteado a The Children's Hospital, puede comunicarse con The Joint Commission por medio de la red a ([www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)) o llamando al 1 (800) 994-6610.



The Children's Hospital

## Derechos y Responsabilidades de los Pacientes y los Padres

### Información para Nuestros Pacientes y Familias

Su hijo tiene derechos como paciente y usted tiene derechos como padre. Asimismo, tiene responsabilidades, al utilizar nuestros servicios, a seguir las reglas de hospital, la unidad en la cual su hijo está hospitalizado y la clínica en la que su hijo tiene sus citas.

Como parte del equipo que atiende a su hijo, apreciamos su colaboración y le animamos a hablar con las personas que proporcionan cuidado médico a su hijo.



The Children's Hospital



The Children's Hospital  
13123 E 16th Ave  
Aurora, CO 80045  
(720) 777-1234  
[www.thechildrenshospital.org](http://www.thechildrenshospital.org)

A nuestros pacientes y sus familias:

Gracias por escoger a The Children's Hospital para el cuidado de su hijo. Todos nosotros en The Children's Hospital queremos que se sienta complacido con el cuidado que proporcionamos a su hijo. Asimismo deseamos que su estancia sea lo más agradable posible.

Tenemos voluntarios que trabajan en nombre de los pacientes y que actúan como intermediarios entre las familias y el personal del hospital. Si tiene alguna pregunta o preocupación acerca del cuidado de su hijo, por favor hágaselo saber a un miembro del personal. Si el personal no puede resolver el asunto, comuníquese con un representante de los pacientes.

Los representantes de los pacientes visitan al mayor número posible de familias durante el día y la noche. Si aún no ha conocido a ninguno de ellos y tiene interés en conocerle, por favor llame al (720) 777-6887. Están aquí para servirle. La oficina de voluntarios/representantes de los pacientes está ubicada en el primer piso y está abierta de lunes a viernes desde las 8 a.m. hasta las 9 p.m. También está abierta sábados y domingos de las 8:30 a las 6 p.m.

Gracias por confiar en The Children's Hospital.

Lynne Hendrick, RN, MS

Vicepresidente Principal de Servicios de atención al paciente



## Para nuestros pacientes de 18 años de edad o mayores:

### Tiene el derecho de:

- Aceptar o rehusar atención médica o tratamiento quirúrgico, incluyendo la continuación o suspensión de tratamiento para mantener la vida o negar los servicios de resucitación
- Presentar el documento de voluntades anticipadas o pedir asistencia para crear uno
- Tener la opción de revisar y cambiar el documento de voluntades anticipadas

### Tiene la responsabilidad de:

- Informar al personal del hospital si tiene ya un documento de voluntades anticipadas y proporcionar una copia a los que le atienden.

El hecho de que tenga o no tenga el documento de voluntades anticipadas no impide su acceso a cuidado médico, tratamiento ni servicios.

## Usted tiene derecho a:

### Comunicación

- Saber el nombre, la profesión y experiencia que tiene el personal que cuida y da tratamiento a su hijo.
- Escuchar del médico de su hijo, en un idioma y palabras que le resulten comprensibles, cuál es el problema médico de su hijo (diagnóstico), qué tratamiento necesita (procedimientos y medicamentos), cuál podría ser el resultado (el pronóstico), incluyendo todo riesgo, y el entrenamiento que debe seguir o las instrucciones que debe recibir para cuidar de su hijo en casa.
- Participar en todas las decisiones acerca del cuidado y tratamiento de su hijo;
  - dar un consentimiento informado en todos los tratamientos y procedimientos;
  - rehusar cualquier medicamento, prueba, procedimiento o tratamiento (puede haber excepciones);
  - cambiar de parecer en cuanto a un procedimiento para el cual ya haya dado su consentimiento;
  - tachar cualquier parte de un consentimiento que no quiera que se aplique al cuidado de su hijo;
  - negarse a firmar un consentimiento si no cree haber entendido todo lo que le han explicado.
- Que se le informe sobre lo que puede hacer si siente que usted o su hijo han sido tratados injustamente o si tiene alguna queja.
- Reclamar abiertamente y recomendar cambios sin temor a un cambio en la calidad del cuidado que su hijo está recibiendo.
- Pedir, antes de empezar el tratamiento, de no ser una emergencia, cual será el costo estimado. Nosotros haremos un cálculo estimado en base a los costos usuales de niños con diagnósticos parecidos. Si nos proporciona los datos de su seguro médico, podemos ayudarle a obtener un cálculo sobre los cargos que su compañía aseguradora no cubrirá. Antes de iniciar el cuidado o tratamiento, también tiene el derecho de saber cómo y cuándo le cobrará el hospital.
- Pedir ver a otro médico; obtener una segunda opinión o cambiar de médico u hospital.
- Negarse a participar en la capacitación de trabajadores de la salud, en estudios de investigación o en programas experimentales.
- Estar informado sobre los resultados del cuidado.

### Privacidad/Dignidad

- Que su hijo reciba cuidado y tratamiento respetuosamente como la persona digna que es. Esto incluye proporcionarle la mayor privacidad personal que nos sea posible mientras le damos tratamiento.
- Estar libre de cualquier forma de aislamiento o restricción, de cualquier tipo, impuesta como medida de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal.
- Suponer que no compartiremos con nadie los expedientes de la atención de su hijo y la información de cómo será pagada. Las únicas personas a las que se les permitirá ver el expediente de su hijo, son
  - ustedes (padres y tutores)
  - las personas a quienes usted haya autorizado por escrito
  - a quienes la ley autorice para ver los expedientes – como por ejemplo los médicos y enfermeros de su hijo.
- Todas las peticiones para inspección o copias de expedientes médicos se solicitarán al departamento administrativo de información de la salud
- Recibir información relacionada al dolor y a las medidas disponibles para aliviar el dolor.
- Tener acceso a los recursos del hospital que sean necesarios para el cuidado de su hijo sin importar su raza, color, nacionalidad de origen, ascendencia, sexo, credo, religión, discapacidad (mental o física), estado civil u orientación sexual.

## Usted es responsable por:

### Comunicación

- Presentar, cuando la soliciten, documentación adecuada que compruebe su autoridad para consentir el ingreso de su hijo al hospital y en el tratamiento médico/quirúrgico.
- Informarnos, tan ampliamente como pueda, de las preocupaciones que tiene sobre su hijo – referente a:
  - enfermedades previas de su hijo,
  - veces que ha estado hospitalizado
  - medicamentos que le han administrado o que toma actualmente y
  - cualquier otra cosa referente a la salud de su hijo.
- Hacer preguntas si no entiende las hojas y formularios que le piden firmar.
- Hacerle saber al médico, al enfermero, o al representante de los pacientes cualquier preocupación que tenga o si no está satisfecho con el cuidado que su hijo recibe en el hospital.
- Comunicarle al médico o a la enfermera si no entiende
  - cuál es el problema de su hijo (diagnóstico)
  - lo que conllevará el tratamiento (procedimientos, medicamentos), o
  - el resultado probable (pronóstico).

### Cooperación

- Cooperar y seguir las instrucciones para el cuidado de su hijo que los médicos, enfermeros, u otro personal le recomienden (esto incluye seguir las recomendaciones a fin de mantener un ambiente seguro y sano para su hijo).
- Colaborar con el equipo médico en el desarrollo de planes para controlar el dolor.
- Acudir a las citas y llegar a tiempo. Si no puede acudir a una cita, por favor llame al hospital o a la clínica lo más pronto posible para cancelarla y programar una nueva.
- Asegurarse de que se paguen todos los cargos.
- Respetar los derechos de otros pacientes y el personal del hospital, controlando el nivel de ruido y el número de visitantes.
- Ayudar al personal del hospital a proporcionar un ambiente seguro para usted, su hijo y nuestro personal.
- Respetar la confidencialidad y privacidad de los otros niños y las familias que reciben atención en el hospital
- Seguir las reglas de los teléfonos celulares – mantenga su teléfono en silencio/vibración cuando esté cerca del personal (su enfermera y su médico) u otros pacientes y sus familias. (No tome fotos de ninguna persona con la cámara-teléfono, excepto a su familia.)

### Sus propias acciones

- Recordar que, usted es responsable de sus propias acciones si rehúsa el tratamiento para su hijo o si no sigue las instrucciones de los médicos.
- **Nota:** Usted o algún otro familiar adulto, debe atender a los niños menores de 18 años que vengan a visitar a su hijo, y ellos también deberán obedecer las normas. El espacio con el que contamos nos permite acomodar a dos familiares en la mayoría de las habitaciones de los pacientes, siempre y cuando se respeten las reglas del hospital.
- **Excepción:** No se permite que los padres de los niños hospitalizados en las unidades de salud mental se queden en la habitación con su hijo.
- **Nota:** Queda prohibido el consumo de estupefacientes ilegales, alcohol, armas de fuego y otras armas. No toleraremos comportamiento perturbador que incluye jurar, proferir groserías, amenazar a los demás, interferir con el cuidado de cualquier paciente o visitar a su hijo bajo la influencia de alcohol o estupefacientes ilegales. Si comete cualquiera de estos actos, se llamará a los agentes de seguridad los cuales lo escoltarán fuera del hospital.