Hablemos
Acerca De…

Los derechos del paciente y la familia

Intermountain Healthcare se esfuerza por satisfacer sus necesidades médicas, y tratar a su niño/a y a usted con el respeto y la consideración que merecen.

Usted y su niño/a tienen los siguientes derechos:

- Recibir atención médica, independiente de su edad, raza, color, origen étnico o nacionalidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, condición de veterano y/o capacidad de pago.
- Recibir un trato con cortesía, respeto y consideración en todo momento sin importar las circunstancias.
- Tener privacidad (incluyendo confidencialidad visual y auditiva) y seguridad garantizadas.
- Recibir apoyo y otro servicio espiritual que respete sus valores personales y creencias.
- Recibir información sobre el diagnóstico, tratamiento, y resultados de su hijo/a.
- Participar en el plan de cuidado y otras decisiones acerca del cuidado médico de su hijo/a, incluyendo consentimientos y decisiones informadas acerca del control del dolor de su niño/a.
- Participar en el cuidado de su hijo/a según sea apropiado.
- Tomar decisiones junto con el médico para aceptar o rechazar el cuidado médico según lo estipula la ley, y a recibir información sobre las consecuencias y riesgos que ocasiona dicho rechazo.
- Tener una evaluación efectiva, rápida e individual del grado de dolor que sufre su hijo/a.
- Recibir la información necesaria, en palabras fáciles de entender, y si es su deseo, involucrar a un representante asignado. Esto puede incluir servicios de interpretación y/o el uso de algún dispositivo de asistencia.
- Tener acceso rápido y dentro de los límites que estipula la ley a la información contenida en el expediente médico de su hijo/a.
- Mantener de manera confidencial toda la información contenida en el historial médico de su hijo/a.
- Que se informe a padres, tutores y al médico de cabecera si así lo desea, inmediatamente cuando su niño/a ingrese al hospital.
- Que todas las personas que tengan contacto con usted se identifiquen con nombre y cargo.
- Estar a salvo de abuso físico y mental, y tener acceso a los Servicios de Protección (Protective Services, en inglés) si cree que su hijo/a y/o usted han sido víctimas de abuso o negligencia durante su permanencia en el hospital.
- No aislar o restringir al paciente excepto para prevenir que se lastime o lastime a otros, o en casos que se necesite sujetarlo para evitar que interfiera con el cuidado médico.
- Recibir información sobre si alguno de los tratamientos propuestos es parte de un estudio de investigación, y poder aceptar o rechazar la participación en el estudio sin que afecte el cuidado de su hijo/a.
- Participar en las consideraciones éticas respecto a las decisiones del cuidado médico.
- Tener la oportunidad, si es mayor de 18 años, de manifestar con anticipación su voluntad personal (testamento, poder legal, o plan de tratamiento médico) y que se respete esa voluntad. Los planes de tratamiento para pacientes menores de 18 años se pueden hacer con los padres y el médico.
- Participar en la toma de decisiones con respecto a no querer que se le resucite, como tampoco que se prolongue la vida cuando no se tienen posibilidades de recuperación, según como lo dictamine la ley y la condición de salud de su hijo/a.
- Recibir, en un transcurso de tiempo apropiado, una copia de su estado de cuenta, explicación de la misma, y la asistencia necesaria para completar formularios de seguro médico y las opciones de pago.

- Estar informado/a de las reglas del hospital que se aplican a usted y a su hijo/a.
- Solicitar por cuenta propia otras opiniones profesionales con respecto al cuidado de su hijo/a.
- El contacto con personas fuera del hospital como visitantes, o por teléfono o correo.
- Tener derechos de visita, los cuales incluyen el derecho de recibir visitas designadas, según los procedimientos específicos de la instalación y unidad.
- Recibir información acerca de cómo expresar una preocupación o queja del servicio o cuidado.

Usted y su niño/a tienen las siguientes responsabilidades:

- Cooperar con todas las personas a cargo del cuidado y tratamiento.
- Respetar la propiedad privada, la comodidad, el entorno y la privacidad de los otros pacientes.
- Entender y seguir las instrucciones concernientes al tratamiento y preguntar si no entiende o si necesita mayor explicación.
- Proporcionar información precisa y completa con respecto a los problemas de salud e historial médico de su hijo/a contestando todas las preguntas lo más honesta y completamente que pueda.
- Ser responsable de los pagos del tratamiento médico y de brindar oportunamente la información de su seguro médico.
- Informar a la enfermera sobre cualquier medicamento que traiga de casa.
- Aceptar la responsabilidad de las consecuencias si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones.

Cómo resolver problemas con respecto al cuidado de su hijo/a...

El proceso de expresar sus preocupaciones no afectará negativamente el cuidado de su hijo/a en ninguna forma. Nuestra meta es resolver estos problemas mientras se encuentra en el hospital. Le sugerimos el siguiente proceso para manifestar sus preocupaciones:

1. Si tiene preocupaciones acerca de los cuidados o servicio, hable directamente con alguna de las siguientes personas: la enfermera, el médico u otro proveedor de la salud involucrado en el cuidado, la enfermera jefe, gerente o director, la supervisora de enfermeras o el trabajador social.
2. Si su queja no queda resuelta, usted puede llamar al Departamento de Control de Calidad de Primary Children's (Quality Resource Department, en inglés) a la ext. 26315 (801.662.6315).
3. Usted puede presentar una queja sobre cualquier organización, doctor o enfermera con licencia para prestar servicios de salud si se comunica con Buró de licencias de instalaciones médicas de Utah (Utah Bureau of Health Facility Licensing) al 1.800.662.4157.
4. Primary Children's Medical Center está orgulloso de estar acreditado por la Comisión de Acreditación (Joint Commission, en inglés). Dicha acreditación demuestra nuestro compromiso de continuar con estándares altos de calidad y seguridad del paciente. Hable con ellos acerca de sus preocupaciones. Llame al 1.800.994.6610.

Cómo resolver problemas éticos relacionados con el cuidado de su niño/a

Si tiene algún dilema ético relacionado con el cuidado de su niño/a, usted puede comunicarse con el Comité de Ética del hospital para solicitar ayuda y apoyo. Le pedimos que llame a la operadora del hospital y solicite hablar con el representante de guardia del Comité de Ética.

Intermountain Primary Children's Medical Center
The Child First and Always®

© 2012 Intermountain Healthcare, Primary Children's Medical Center. Toda la información contenida en las series ***Hablemos Acerca de . . .*** tiene solamente un propósito educativo. Esta información educacional no sustituye el consejo de un médico ni el cuidado que un médico u otro proveedor de cuidados de la salud pueden brindar. Si usted tiene preguntas acerca de la salud de su niño, comuníquese con su proveedor de cuidados de la salud.

Pediatric Education Services, 801.662.3500 | Translation 03/09, Chkd 08/12, LTA520408109 | Patient Rights (07/12)