

Hablemos Acerca De...

Los derechos del paciente y la familia

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

Usted y su hijo tienen los siguientes derechos:

- Recibir atención médica, con independencia 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 o capacidad de pago.
- Recibir un trato con cortesía, respeto y consideración en todo momento sin importar las circunstancias.
- Tener privacidad (incluida la privacidad visual y auditiva) y seguridad garantizadas.
- Recibir asistencia pastoral u otros servicios espirituales que respeten sus valores personales y creencias.
- Recibir la información que se vaya conociendo sobre el diagnóstico, tratamiento y resultados actuales de su hijo.
- Participar en el plan de cuidado y otras decisiones acerca del cuidado médico de su hijo, incluidos consentimientos informados y decisiones acerca del control del dolor de su hijo.
- Participar en el cuidado de su hijo 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 los riesgos que ocasiona dicho rechazo.
- Tener una evaluación efectiva, rápida e individual del grado de dolor que sufre su hijo.
- 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 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.
- Mantener de manera confidencial toda la información contenida en el historial médico de su hijo.
- Que se informe a padres, tutores y al médico de cabecera inmediatamente cuando su hijo ingrese al hospital si usted así lo desea.
- Que todas las personas que tengan contacto con usted se identifiquen claramente 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 o usted han sido víctimas de abuso o negligencia durante su permanencia en el hospital.
- No aislar ni restringir al paciente excepto para evitar 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.
- 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 especial 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 el padecimiento de su hijo.
- Recibir, por solicitud y 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 de las reglas del hospital que correspondan a usted y a su hijo.
- Solicitar por cuenta propia otras opiniones profesionales con respecto al cuidado de su hijo.
- Tener contacto con personas fuera del hospital como visitantes o mediante llamada telefónica o correo electrónico.
- Conservar las posesiones personales en su cuarto a menos que esto represente un peligro para usted o para otros o que interfiera con su atención.
- 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 hijo 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.
- Tratar de comprender y seguir las instrucciones relativas a su tratamiento, así como hacer preguntas si no comprende algo o necesita explicaciones.
- Proporcionar información precisa y completa con respecto a los problemas de salud e historial médico de su hijo contestando todas las preguntas de la forma más honesta y completa 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.

- Apoyar la consideración y el respeto mutuo manteniendo un vocabulario y una conducta de cortesía con los proveedores de atención médica.

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

Dar a conocer sus inquietudes no afectará negativamente el cuidado de su hijo en ninguna forma. Nuestra meta es resolver estas inquietudes mientras se encuentra en el hospital. Le sugerimos el siguiente proceso para manifestar sus inquietudes.

- Si tiene inquietudes acerca de los cuidados o el servicio, hable directamente con alguna de las siguientes personas: la enfermera, el médico u otro proveedor de atención médica que participe en el cuidado, la enfermera jefe, el gerente o director, la supervisora de enfermeras o el trabajador social.
- Si su preocupación 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).
- También puede presentar una queja sobre cualquier organización, doctor o enfermera con licencia para prestar servicios de salud si se comunica con el Buró de Licencias de Centros Médicos de Utah (Utah Bureau of Health Facility Licensing) al 1.800.662.4157.

Primary Children's Hospital tiene el orgullo 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. Si tiene alguna inquietud, comuníquese al 1.800.994.6610.

Cómo resolver problemas éticos relacionados con el cuidado de su hijo

Si tiene algún dilema ético relacionado con el cuidado de su hijo, 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.