

Derechos y responsabilidades Pacientes, representantes del paciente y familiares



Boston Children's Hospital se compromete a respetar y proteger los derechos de nuestros pacientes, su padre/madre/tutor, sus familiares y visitas. Trabajaremos con usted para darle una atención de alta calidad, centrada en el paciente y en la familia. Boston Children's Hospital hace todo lo posible para respetar su cultura, raza, religión, color, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, embarazo, país de origen, ascendencia, etnia, edad, discapacidad y situación militar o de veterano.

Este aviso trata de sus derechos y responsabilidades mientras recibe atención. Pídale una copia a un miembro del personal de atención. Si cree que sus derechos o los de sus hijos no han sido respetados, dígaselo a un miembro de su equipo de atención o del de su hijo.

Tiene derecho a:

Atención y tratamiento

- Recibir atención segura y respetuosa.
- Recibir atención gratuita sin discriminación, abuso ni descuido.
- Que se cubran sus necesidades religiosas y espirituales.
- Ser un miembro activo e informado del equipo de atención.
- Recibir tratamiento de emergencia, sea que pueda pagarlo o no.
- Recibir atención que maneje su dolor o el de su hijo.
- Tomar una decisión informada y voluntaria sobre el procedimiento, la intervención o el tratamiento recomendado, incluyendo beneficios anticipados, riesgos potenciales y alternativas disponibles, salvo en caso de emergencia.
- Elegir un proveedor de atención médica disponible para recibir atención y tratamiento según nuestro Código de conducta, salvo en caso de emergencia.
- Consultar a otro especialista (buscar una segunda opinión) por sus propios medios.
- Recibir una atención que cubra lo mejor posible sus necesidades especiales, lo que puede incluir un ambiente óptimo para sillas de ruedas o el acceso a un intérprete, si es necesario.
- Que lo trasladen con seguridad a otro centro que acepte tratarlo.
- Que le comuniquen los recursos que pueden ayudarlo después del alta (cuando se vaya a casa). Que lo informen de lo que necesita saber y hacer cuando usted/su hijo vuelva a casa.
- Elegir que no le den atención a menos que la situación presente algún peligro para su salud o su bienestar/la salud o el bienestar de su hijo. En ese caso, el hospital podría actuar e involucrar al Departamento de Niños y Familias según las políticas y leyes del hospital.
- Recibir la sujeción que sea menos restrictiva, si fuera necesaria, por el menor tiempo posible, que lo protegerá y protegerá a las visitas y al personal de cualquier daño.

Comunicación

- Que lo informen detalladamente de su diagnóstico/del diagnóstico de su hijo, las opciones de tratamiento y los riesgos, en términos que usted entienda para que pueda participar en todos los aspectos de la atención y tomar decisiones informadas. En caso de emergencia, podría ocurrir lo siguiente después del tratamiento.
- Recibir una explicación clara de los resultados de cualquier tratamiento o procedimiento recibido.
- Recibir respuestas oportunas, apropiadas y completas a sus preguntas o preocupaciones en un lenguaje y vocabulario que pueda entender.
- Conocer el nombre y la especialidad de los miembros de su equipo clínico/del equipo clínico de su hijo.
- Que informemos a sus familiares o a otro proveedor de la atención y del tratamiento que Boston Children's Hospital le da a usted/su hijo.
- Pedir información sobre la relación entre el hospital o los proveedores de atención médica a cualquier otro centro o institución educativo y sobre cómo se relacionan con su atención/la atención de su hijo.
- Elegir a alguien para que tome decisiones médicas si usted/su hijo no puede. El hospital dará información sobre la toma de decisiones de atención médica como un apoderado para decisiones médicas, un tutor designado por un tribunal, un cuidador designado o cualquier servicio de protección o defensa.
- Obtener información escrita sobre anticoncepción de emergencia, orientación u otro apoyo, incluyendo que le den anticonceptivos de emergencia si usted/su hijo lo piden.
- Que se respeten las elecciones sobre la atención que usted/su hijo haga (incluyendo la donación de órganos y las decisiones de enfermos terminales), de conformidad con lo que la ley permita y según la capacidad del hospital.
- Recibir información sobre tratamientos alternativos médicamente adecuados si usted/su hijo tiene algún tipo de cáncer de mama.
- Que lo informen de las normas del hospital que se espera que los pacientes, los familiares y las visitas cumplan.
- Hacer preguntas, plantear preocupaciones o presentar una queja o una querrela relacionadas con la atención y los servicios recibidos como se describe abajo en el apartado Comentarios.

Privacidad y confidencialidad

- Recibir atención con la mayor privacidad razonable posible.
- Mantener confidencial su información y comunicaciones médicas/la información comunicaciones médicas de su hijo.
- Recibir una copia de las prácticas de privacidad de Boston Children's Hospital sobre cómo usar o compartir la información médica.

- Elegir que no lo incluyan en la lista de nuestro directorio de pacientes para mantener privada su estancia en el hospital.
- Elegir quién puede y no puede visitarlo. Boston Children's Hospital podría aplicar limitaciones a las visitas por motivos como riesgo de infección, espacio limitado, estado de emergencia, situación de emergencia o seguridad de nuestros pacientes, de las familias, de las visitas o del personal.
- Decidir no participar en estudios de investigación, ser sujeto de investigación u obtener información educativa que no sea terapéutica.
- Negarse a que estudiantes lo examinen, observen o le den tratamiento, según el Código de conducta, sin que su acceso a la atención médica se vea comprometido.
- Autorizar a Boston Children's Hospital antes de que le tomen fotos o graben videos de usted/su familia.
- Denegar solicitudes de participación en actividades de comercialización o de recaudación de fondos.

Expediente médico y ayuda económica

- Consultar su expediente médico/el expediente médico de su hijo, o pedir una copia.
- Solicitar la corrección de su expediente médico/el expediente médico de su hijo si cree que la información es incorrecta.
- Obtener una copia de su factura, hablar de los cargos y obtener una explicación de los costos por los servicios prestados.
- Si necesita ayuda con el pago de su factura o algún otro asunto relacionado con facturación, comuníquese con el Departamento de Finanzas del Paciente de Boston Children's Hospital al 617-355-3397.

Responsabilidades suyas/ de su familia:

Atención y tratamiento

- Compartir información completa y actual sobre la salud del paciente incluyendo su historia médica, síntomas, tratamientos, medicamentos que toma y toda información que pueda afectar al plan de tratamiento incluyendo cualquier planificación de la atención.
- Entender que la información médica del paciente se compartirá con los miembros del equipo clínico, otros proveedores de coordinación de la atención médica, compañías de seguros o personas a las que usted autorice para que revisen su expediente.
- Comunicarnos cómo quiere participar en su atención/la de su hijo y a hacer preguntas si no entiende el plan de atención, las instrucciones o sus responsabilidades/ las responsabilidades de su hijo.
- Comunicarnos de inmediato si hay algún cambio en su condición/la condición de su hijo.
- Trabajar con el equipo de atención en el plan de atención.

- No interrumpir ni obstruir intencionalmente la atención o la experiencia de ningún paciente.
- Ir a las citas programadas y decírnoslo con anticipación si no puede asistir.
- Seguir las normas de Boston Children's Hospital para áreas específicas de atención de los pacientes.
- Hacerse responsable de sus pertenencias/las pertenencias de su hijo cuando esté en Boston Children's Hospital. Deje en casa todo lo que no necesite.

Consideraciones para otras personas

- No hablar ni repetir información sobre otros pacientes o familias.
- Hablar en un volumen y un tono que colaboren con un ambiente de descanso y sanador para los pacientes.
- Respetar las normas del horario silencioso y prestar atención al nivel de ruido cuando tenga visitas.
- Respetar la propiedad de Boston Children's Hospital y la de otros pacientes, familias y visitas.
- Comportarse de manera apropiada y ser respetuoso al resolver las diferencias.

Código de conducta

- Siga nuestro **Código de conducta para pacientes, familias y visitas** para su seguridad y la de los demás.
- Respete los derechos de los demás pacientes, de sus familias y del personal del hospital. Por ejemplo: Sea considerado con el nivel de ruido al hablar o usar dispositivos de música o video. No hable ni repita información sobre otros pacientes o familias.
- Compórtese y hable de una manera que exprese consideración y respeto mutuo hacia el equipo de atención, otros pacientes, familias y visitas. No se permitirán comportamientos ni lenguaje intimidante, abusivo o irrespetuoso, y esto podría afectar a su acceso al hospital.
- Apoye los esfuerzos para mejorar la igualdad, la diversidad y la inclusividad en la salud de nuestro personal, de los pacientes y de las familias. No se permitirán comportamientos inapropiados, irrespetuosos o discriminatorios, lo que podría dar lugar a restricciones en el acceso a los servicios, al traslado a otros centros o al recibir el alta.
- Entienda que Boston Children's Hospital es un espacio libre de humo. Si fuma o vapea, tendrá que salir del hospital.

Si no cumple el Código de conducta o representa algún problema de seguridad, podríamos:

- Llamar a seguridad o a las fuerzas del orden.
- Pedirle que abandone su cita, la unidad o el centro, o que termine la llamada.
- Establecer un acuerdo de expectativas de comportamiento que incluya visitas limitadas, acceso restringido a los servicios, traslado a otro centro o altas médicamente apropiadas.

Querrela (queja o preocupación)

Boston Children's Hospital se compromete a dar atención de alta calidad a sus pacientes. Queremos saber si usted no está conforme con la atención recibida.

Puede compartir una queja o presentar una querrela de la siguiente manera:

- Hable con el gerente del departamento u otro miembro de su equipo clínico/el equipo clínico de su hijo.
- Comuníquese con el personal de Relaciones con los Pacientes de Boston Children's Hospital, verbalmente o por escrito.
- De lunes a viernes, 8:30 a. m.–4:30 p. m.: 617-355-7673
- Después de las 4:30 p. m./fin de semana/feriados: Comuníquese con el gerente de enfermería de guardia al teléfono617-355-6369.
- Dirección de correo: Boston Children's Hospital Patient Relations, Mailstop 3238, 300 Longwood Ave., Boston, MA 02115
- El personal de Relaciones con los Pacientes se comunicará con usted cuando reciba su preocupación y le dará una respuesta por escrito, que incluirá el nombre de la persona de contacto del hospital, el proceso interno de revisión de la queja y la fecha en que finalizaron las acciones.

Preocupaciones sobre la privacidad y confidencialidad

Si tiene preguntas o preocupaciones sobre la privacidad de la información de los pacientes, comuníquese con el representante de privacidad de Boston Children's Hospital:

- email: privacy@childrens.harvard.edu
- teléfono: 617-919-4309

Cumplidos o comentarios

Sus comentarios son muy importante para nosotros. Esperamos que nos diga cuando hicimos un buen trabajo y cuando tenga alguna preocupación o no esté conforme con la atención recibida.

Se puede comunicar con nosotros por estos medios:

- Hable con el gerente de departamento u otro miembro de su equipo clínico/del equipo clínico de su hijo.
- Deje su opinión en encuestas que reciba por correo o por mensaje de texto con algunas preguntas sobre su experiencia en Boston Children's Hospital.

Agencias reguladoras de la seguridad de los pacientes

Departamento de Salud Pública de Massachusetts

Los pacientes, usuarios o representantes pueden enviar el Formulario de queja del paciente y cualquier otro formulario según la HIPAA necesario (disponible en mass.gov/how-to/file-a-complaint-regarding-a-hospital) a:

- Division of Health Care Facility Licensure and Certification
Complaint Intake Unit
67 Forest St., Marlborough, MA 01752
- Teléfono las 24 horas para quejas de usuarios: 800-462-5540

Departamento de Salud Mental de Massachusetts

Complete y envíe el Formulario de queja del Departamento de Salud Mental (DMH) (disponible en: mass.gov/service-details/complaint-form) a:

- Department of Mental Health
Central Office of Investigations
25 Staniford St., Boston, MA 02114
- Teléfono de información y recursos del DMH: 800-221-0053

The Joint Commission

En línea:

- jointcommission.org, haga clic en "Contact Us" (Contacto) y después seleccione "Patient Safety Complaint" (Queja de seguridad del paciente).

Por correo:

- The Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)

Visite el sitio web de CMS para obtener la información de contacto:

- cms.gov/About-CMS/Agency-Information/ContactCMS/index.html

Teléfono:

- 800-MEDICARE (800-633-4227)

Oficina de Derechos Civiles

Complete el formulario en línea:

- ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf

O envíe una queja por escrito a:

- Centralized Case Management Operations
U.S. Department of Health & Human Services
200 Independence Ave., S.W.
Washington, DC 20201

Conozca más sobre nuestros derechos y responsabilidades en el sitio web

childrenshospital.org/legal/patient-and-family-rights

