



**Phoenix  
Children's**

# **Derechos de los pacientes y sus familias**



**En Phoenix Children's apoyamos los derechos de los pacientes y las familias en todo nuestro sistema hospitalario. Estamos comprometidos a brindar la mejor atención dentro de nuestras capacidades a cada paciente sin tener en cuenta la edad, raza, color, origen nacional, religión, estado civil, género, identidad o expresión de género, capacidad, preferencias culturales, diagnóstico ni capacidad de pago. Como paciente o familiar, goza de muchos derechos que se resumen en este folleto.**

## **Respeto y dignidad de la persona**

- Usted y el niño serán tratados con cortesía, dignidad y respeto. Haremos nuestro mayor esfuerzo para entender su cultura, valores y preferencias.
- Respetaremos su privacidad y la privacidad de la información de su salud e historia clínica así como también de sus objetos personales y pertenencias.
- Los pacientes de 18 años o mayores con capacidad para tomar decisiones pueden crear una Directiva Anticipada. Tiene el derecho de crear este plan y el personal del hospital debe seguirlo. Los asistentes sociales de Phoenix Children's pueden ayudarlo.
- Los pacientes con Medicare recibirán avisos de la cobertura y de su derecho de pedir una revisión de un alta temprana igual que un Aviso para los pacientes ambulatorios de Medicare sobre servicios de observación (MOON).
- Protegeremos a los pacientes y sus familias y les brindaremos acceso a servicios de seguridad.
- Los pacientes no padecerán ningún tipo de abuso, descuido, acoso ni trato injusto durante la atención médica. Esto incluye ser protegidos de daños físicos o mentales, sujeción inadecuadas o castigos.
- Tiene el derecho a tener acceso a servicios de protección y defensoría.
- Los pacientes tienen derecho de pedir ayuda a un familiar, representante u otra persona para entender, proteger y ejecutar sus derechos.
- Los pacientes pueden pedir que se notifique rápidamente a su familiar o representante elegido sobre su estadía en el hospital y que se informe a su médico de inmediato.
- Le brindaremos la atención médica y los cuidados paliativos que necesite al final de la vida.
- Tiene el derecho de presentar quejas a cualquier dependencia citada abajo sin temor a represalias.

- Tiene derecho a estar protegido contra cualquier persona que tome o utilice sus pertenencias personales sin permiso.
- Tiene derecho a dar su consentimiento para que se le tomen fotografías, excepto las fotografías necesarias cuando ingresa para identificación o registros hospitalarios.

### **Evaluación y control del dolor**

- Su equipo de atención médica tiene el compromiso de que, con su colaboración, el niño se sienta lo más cómodo y con el menor dolor posible.
- Tiene derecho a ser atendido por personal que lo escuche, que tome en serio las quejas de dolor y le brinde ayuda para el dolor y los distintos tratamientos para controlarlo.

### **Información fácil de entender**

- Puede preguntar qué le pasa al niño y por qué en todo momento. Le explicaremos todo con franqueza, de una manera y con palabras que pueda entender.
- Tiene derecho a recibir información sobre sus derechos como paciente en su idioma y de manera que lo pueda entender.
- Tiene derecho a saber sobre la enfermedad del niño y el plan de tratamiento.
- Tiene derecho a ver y revisar la historia clínica del niño con el equipo de atención médica.
- Tiene derecho a pedir una copia de su propia historia clínica.
- Tiene derecho a la privacidad de su historia clínica.
- Puede dar permiso por escrito para compartir su información clínica o antecedentes financieros.
- Tiene derecho a recibir servicios de interpretación gratuitos. Tiene derecho a recibir el detalle de su factura.
- Tiene derecho a conocer nuestras normas, procedimientos y rutinas.
- Tiene derecho a solicitar el detalle de las tarifas y cargos hospitalarios según lo establece la ley A.R.S. 36-436.01(B).

### **Quejas y reclamos**

- Tiene derecho a hacer preguntas y expresar sus inquietudes sobre la calidad de la atención y los servicios.
- Tiene derecho a presentar una queja por escrito o al hablar con alguien.
- Tiene el derecho a usar el proceso de Phoenix Children's para presentar una queja o inquietud en cualquier momento.
- Tiene el derecho de que escuchen su inquietud y que se hagan cargo de ella.
- Lo animamos a que se comuniquen con nosotros si tiene alguna inquietud. Revise la sección de la información de contacto de cómo comunicarse con el hospital o con agencias fuera del hospital.

## **Decisiones sobre la atención del niño**

- Tiene derecho a tomar decisiones informadas y dar consentimiento por escrito para todos los procedimientos médicos o quirúrgicos, excepto en emergencias según lo determine el personal médico o las leyes.
- A menos que sea una emergencia, le pedirán que dé consentimiento para el tratamiento del niño y puede rechazar tratamiento si lo permite la ley.
- Puede rechazar un examen o retirar su consentimiento antes de iniciar cualquier tratamiento.
- Siempre lo ayudaremos a proteger al niño. Cualquiera sea su decisión, el personal de Phoenix Children's atenderá bien al niño.
- Tiene derecho a recibir la información necesaria para decidir sobre la atención del niño. Le explicaremos cuáles son las distintas alternativas para que comprenda las ventajas y complicaciones que implica cada decisión. Si tiene alguna pregunta o inquietud, le ayudaremos a resolverlas.
- Tiene derecho a saber cuáles son las opciones de tratamiento disponibles para el niño, tales como las alternativas de educación e investigación clínica.
- Tiene derecho a que le informen si el niño podría participar en investigaciones, experimentos o educación.
- Tiene derecho a participar en investigaciones o cuidados experimentales.
- Puede pedir derivación a otra instalación médica si no podemos proveer la atención que el niño necesita.
- Puede consultar a otros médicos, por ejemplo, especialistas, para pedir una segunda opinión. Puede solicitar el cambio de hospital y de los miembros del equipo de atención médica en cualquier momento.
- Puede pedir asesoramiento para decidir sobre situaciones clínicas y éticas difíciles sobre la atención del niño. Si necesita este apoyo, puede pedir hablar con un miembro del Comité de Bioética de Phoenix Children's.
- Salvo en casos de emergencia, se le informará sobre las alternativas de medicamentos o cirugías, así como los riesgos asociados y las posibles complicaciones.

## **Seguridad y calidad de la atención médica**

- Tiene derecho a recibir atención médica en un lugar seguro.
- Tiene derecho a conocer el nombre de las personas que atienden al niño.
- Los doctores, enfermeras y empleados que atienden a los pacientes, ya sean lactantes, niños o adolescentes, entienden a los niños y saben cómo atender sus necesidades clínicas.
- Antes de que el niño deje nuestras instalaciones le enseñaremos cómo cuidarlo. Le daremos información sobre lugares y personas de su comunidad que pueden ayudarlo. Avísenos si tiene alguna inquietud. Juntos encontraremos la mejor solución para el niño y su familia.

## **Colabore con nosotros para que el niño esté seguro**

- Tiene derecho a ayudar a tomar decisiones sobre el tratamiento, el plan de atención, el plan de alta y el control del dolor del niño.
- Sepa qué medicamentos toma el niño. Los errores en la medicación son los errores más comunes en la atención médica.
- Conozca el diagnóstico, los estudios clínicos que podría tener que hacerse y el plan de tratamiento del niño.
- Todas las personas que lo atienden a usted y al niño deben tener las manos limpias. Si ve que el médico, enfermero u otro profesional de la salud no se lavan las manos con agua y jabón o no usan alcohol para refregarse las manos al entrar a la habitación, está bien que diga: 'Disculpe, ¿se lavó las manos?', o: 'Por favor, lávese las manos'.
- Díganos qué cambios nota en el niño. Nadie sabe mejor que usted si algo no está bien.
- El personal verificará la pulsera de identificación del niño antes de hacerle estudios, extraerle muestras y darle medicamentos. Está bien recordarles que lo hagan.
- Preste atención al cuidado que recibe el niño. Asegúrese de que el niño recibe los tratamientos y medicamentos correctos por parte de los profesionales de la salud que corresponden.
- Participe en las decisiones sobre el tratamiento del niño. Usted y el niño son el centro del equipo de atención médica.

## **Atención médica que apoya a la familia**

- Usted y la familia puede visitar durante el horario de visitas, dependiendo de las restricciones que tengamos.
- Usted puede decidir quién visita al niño en el Hospital y puede cambiar de opinión de los visitantes en cualquier momento.
- Los visitantes pueden ser los padres, familiares amigos o parejas.
- El hospital no suspenderá las visitas por motivos de raza, color, origen, religión, género, orientación sexual o discapacidad.
- Dentro de lo posible, al menos un familiar podrá estar junto al niño todo el tiempo.
- Si lo desea, puede permanecer con el niño durante muchos tratamientos.

## **Apoyo emocional y espiritual**

- Respetamos y apoyamos el derecho a mantener sus creencias sociales, culturales, espirituales, días festivos y ritos. El hospital pone a su disposición una capilla para meditación privada y ceremonias públicas. Su guía espiritual o clérigo pueden visitarlos a usted y al niño en el hospital en cualquier momento.
- Contamos con personal capacitado para brindarle apoyo emocional.

## **Atención médica con respeto hacia el niño**

- Tiene derecho a un tratamiento que respete la personalidad, las elecciones y las aptitudes del niño.
- Consideramos el nivel de desarrollo, los intereses y necesidades propias del niño además de todos los aspectos relativos a su enfermedad o discapacidad.
- El niño tiene derecho a la privacidad durante el tratamiento y la atención de sus necesidades personales.
- Tiene derecho a usar un teléfono.
- En el hospital trataremos de mantener los horarios y actividades normales del niño: sueño ininterrumpido, tiempo de descanso y de juego, la escuela y la compañía de familiares y amigos.

## **Responsabilidad de la familia**

**La familia tiene responsabilidades específicas en todas las instalaciones de Phoenix Children's.**

### **Dar información**

- Usted es un integrante importante del equipo de atención médica del niño. Nadie conoce al niño mejor que usted y, por eso, su información es muy importante. Por favor, cuéntenos cuáles son los síntomas, tratamientos, medicamentos y otras enfermedades. Juntos lograremos elaborar el mejor plan para el niño.
- Si no entiende algo sobre la atención del niño, pregúntenos.
- Si está disconforme con la atención del niño, avisenos de inmediato.
- Cuando deje el hospital, avísele al enfermero del niño. También avísele al enfermero antes de sacar al niño de la unidad.

### **Atención adecuada**

- Su participación en el plan de atención médica con los integrantes del equipo de salud del niño es de vital importancia.
- Es importante que comprenda el plan de atención creado y que sea capaz de seguirlo. Es su responsabilidad avisarnos si no comprende o no puede seguir el plan de tratamiento.
- Atención enfocada en la familia significa que el equipo de atención médica y su familia están de acuerdo con un plan de tratamiento que es el mejor para el niño. Tiene derecho a hacer preguntas y expresar sus dudas, que serán consideradas. Una vez que acordemos un plan de tratamiento, esperamos que usted lo siga. Si usted no sigue el plan de tratamiento, podríamos darle el alta al niño en Phoenix Children's.



### **Cumpla con sus obligaciones financieras**

- Deberá tratar de pagar la factura del hospital lo antes posible.
- Pacientes de Medicare — le avisaremos si el costo de la atención excede lo que Medicare pagará por lo que usted podría estar obligado a pagar el saldo.

### **Respeto de los derechos de los demás**

- Las familias deben respetar los derechos de otros niños, adolescentes, familias y empleados.
- Deberá seguir las reglas del Hospital sobre la conducta y la atención de los pacientes.
- Deberá usar nuestro equipamiento e instalaciones con cuidado para que sigan en buen estado y otros puedan usarlos.
- Deberá hacerse cargo personalmente de sus efectos personales y objetos de valor. Phoenix Children's no se responsabiliza de sus pertenencias.
- Deberá seguir todas las normas de seguridad y la prohibición de fumar.
- No se le permite grabar ni tomar fotos de nadie, incluyendo del personal, en ninguna de las instalaciones de Phoenix Children's sin su permiso.
- La conducta inapropiada o falta de respeto por los derechos de los demás podría dar lugar a que se retire de manera involuntaria de las instalaciones de Phoenix Children's.

## Respondemos a sus inquietudes de manera profesional y diligente

- Si tuviera alguna inquietud sobre la atención del niño, por favor, hable con un supervisor, gerente o director.
- Puede hacernos llegar sus inquietudes en cualquier momento a través de la línea telefónica PCH Cares Line (PCH se interesa) al (602) 933-0781 o enviar un correo electrónico a: PCHares@phoenixchildrens.com.
- No sufrirá represalias por presentar ninguna queja al departamento o entidades mencionadas más abajo.
- Además de seguir el proceso para elevar quejas, también puede enviar sus inquietudes.

### Arizona Department of Health Services

150 N. 18th Ave., Suite 450  
Phoenix, AZ 85007  
(602) 542-1025  
[azdhs.gov](http://azdhs.gov)

### DNV Healthcare USA Inc.

Attn: Healthcare Complaints  
DNV Healthcare USA Inc.  
1400 Ravello Dr.  
Katy, TX 77449  
(866) 496-9647  
Correo electrónico:  
hospitalcomplaint@dnv.com  
[dnvhealthcare.com](http://dnvhealthcare.com)

### Oficina del Procurador Información y quejas del consumidor

2005 N. Central Ave.  
Phoenix, AZ 85004  
(602) 542-5025  
Correo electrónico:  
consumerinfo@azag.gov  
[azag.gov/complaints/consumer](http://azag.gov/complaints/consumer)

### Quejas sobre calidad de atención de Medicare

#### Livanta BFCC-QIO

Línea de ayuda: (877) 588-1123  
Para usuarios de Medicare que solicitan la revisión de un caso ante Quality Improvement Organization (QIO) [organización para mejorar la calidad] por temas de calidad o que necesitan ayuda para comprender los derechos de Medicare [livantaqio.cms.gov/en/states/arizona](http://livantaqio.cms.gov/en/states/arizona)

### Sólo para pacientes con enfermedad terminal del riñón:

#### Grupo de Consejería de Servicios de Salud

HSAG: ESRD Network 15  
3133 E. Camelback Rd., Suite 140  
Phoenix, AZ 85016-4545  
(800) 783-8818  
[hsag.com/en/esrd-networks/about-us/grievance-process/](http://hsag.com/en/esrd-networks/about-us/grievance-process/)

---

Gracias por elegir Phoenix Children's para la atención médica del niño. Para la lista de tarifas de nuestros servicios más frecuentes, consulte: [phoenixchildrens.org/patient-visitor-information/planning-your-visit/price-transparency](http://phoenixchildrens.org/patient-visitor-information/planning-your-visit/price-transparency)

Para más información comuníquese con los servicios financieros al (602) 933-2000.

Solicite una copia del reglamento de Phoenix Children's sobre los Derechos y Responsabilidades de Pacientes y Familias.