

# 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 educativa 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 decirnos 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](mailto: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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://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](http://childrenshospital.org/legal/patient-and-family-rights)

