

mínimo, el hospital considerará a cualquier persona que viva en su casa.

Cuidado médico de calidad

- ♥ Que algún familiar o el representante de su agrado, y el doctor de cabecera del paciente sean notificados con prontitud de su ingreso al hospital.
- ♥ Cuidado brindado por doctores, enfermeras, y otros que saben cómo atender las necesidades especiales de los pacientes perinatales, niños, jóvenes, o adultos.
- ♥ Saber que por ser éste un hospital de enseñanza, afiliado con la Facultad de Medicina de la Universidad de Stanford, usted o su hijo podrían ser atendidos por doctores, enfermeras, y otros profesionales en entrenamiento. Nosotros creemos que la presencia de tal personal, que trabaja bajo la supervisión de profesionales con experiencia, aumenta la calidad general del cuidado médico.
- ♥ Tener acceso razonable al cuidado médico.
- ♥ Cuidado considerado, respetuoso y que lo hagan sentir cómodo.
- ♥ Evaluación y control apropiado del dolor.
- ♥ Recibir una respuesta rápida cuando informa que tiene dolor.
- ♥ Solicitar o rechazar el uso de cualquiera o todas las modalidades para aliviar dolor, incluyendo medicamentos con narcóticos, si usted o su hijo de un dolor grave crónico no tratable. El médico puede negarse a recetarle medicamentos con narcóticos, pero de hacerlo, deberá informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento de dolor grave crónico no tratable con métodos que incluyen el uso de opiáceos.
- ♥ Respuestas razonables a cualquier petición razonable de servicio.
- ♥ Que se le habilite la información contenida en sus expedientes clínicos o los de su hijo dentro de un periodo razonable.

Ud. Y su niño tienen la responsabilidad de:

- ♥ Informarnos cómo quiere participar en su cuidado o el de su hijo.

- ♥ Dar información precisa y completa al equipo médico acerca de los síntomas, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos, y otra información referente a su salud o la de su hijo, según lo que usted sepa.
- ♥ Informar sobre cambios inesperados en su propia condición o la de su hijo, o la intensidad del dolor.
- ♥ Hacer preguntas cuando no entiende los papeles que le piden firmar, cuando no entiende lo que se ha dicho, o lo que usted o su hijo deben hacer.
- ♥ Seguir el plan de tratamiento hecho con los médicos, enfermeras, y otros miembros del equipo de cuidado médico. Usted debe informar al equipo de cuidado médico cualquier inquietud que tenga acerca de su capacidad para seguir el curso del tratamiento.
- ♥ Aceptar las consecuencias de no poder seguir el curso del tratamiento recomendado, o utilizar otros tratamientos.
- ♥ Aceptar las consecuencias de rehusar el tratamiento o de no seguir las instrucciones del equipo de cuidado médico.
- ♥ Saber y seguir las normas y reglamentos de la unidad o del hospital con respecto al cuidado y conducta del paciente.
- ♥ Tener consideración hacia otros pacientes y el personal del hospital no haciendo ruido innecesario, fumando, o causando distracciones.
- ♥ Respetar los derechos, intimidad, y propiedad de otras personas y del hospital.
- ♥ Acudir a las citas o llamar para cancelar o cambiar una cita tan pronto sea posible.
- ♥ Cumplir con el compromiso financiero que a cuerdo.

Proceso Para Presentar Quejas/Reclamaciones

Lucile Packard Children's Hospital se dedica a proveer la mejor atención médica y servicios relacionados a nuestros pacientes y familias. Si usted tiene alguna inquietud relacionada con la atención brindada, puede hablar con su enfermera, gerente de departamento, doctor o:

- ♥ hablar con un representante de la Oficina de Servicios para los Pacientes (Patient Representative) para entender mejor o resolver algún asunto sobre sus derechos o responsabilidades.
- ♥ presentar una queja al hospital y estar informado de la acción que se toma al respecto.

Comuníquese con el **Departamento de Servicios para los Pacientes (Patient Relations) al teléfono (650) 498-HUGS (4847) o escriba a: LPCH Patient Relations, 725 Welch Rd., 1st Floor - MC 5915, Palo Alto, CA 94304**

Aparte de presentar su queja al hospital, usted también puede hacer su reclamo mediante las siguientes organizaciones:

California Dept of Public Health: Licensing and Certification Program (*Departamento de Salud Pública del Estado de California: Programa de Acreditación & Certificación*), 100 Paseo de San Antonio, Suite #235, San Jose, CA 95113. (408) 277-1784; FAX (408) 277-1032

The Joint Commission (*Comisión Conjunta*), One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181. 1(800) 994-6610; www.jointcommission.org Los pacientes con Medicare también pueden ponerse en contacto con Medicare Hotline, la línea telefónica de información, llamando al (800) 633-4227 o con Health Services Advisory Group, llamando al (800) 841-1602 si tienen una queja sobre la calidad de la atención o una decisión de cobertura del seguro, o si quieren apelar un alta precipitada. Usted también puede solicitarle al personal de la Oficina de Servicios para los Pacientes que remitan sus inquietudes a estas organizaciones.

Le aseguramos que no se perjudicará su acceso a atención médica de alta calidad por el hecho de contactar a Patient Relations (la Oficina de Servicios para los Pacientes) o presentar una queja.



Lucile Packard
Children's Hospital
at Stanford



Derechos y Responsabilidades del Paciente

En Lucile Packard Children's Hospital en Stanford tenemos el compromiso de proveer atención médica de alta calidad, dentro de un ambiente seguro, respetuoso y de apoyo. El cuidado que proveemos también se basa en nuestra convicción de que nuestros pacientes y sus familiares son partícipes y asociados en las decisiones y planes de tratamiento.

Esta declaración de los derechos del paciente le brinda información acerca de nuestro compromiso con usted y su hijo, y acerca de sus responsabilidades como miembro del equipo de cuidados médicos.



Lucile Packard
Children's Hospital
at Stanford

Usted y su hijo tienen el derecho a:

Respeto y dignidad personal

- ♥ Ejecutar todos los derechos sin importar la edad, el sexo, situación económica, preparación académica, raza, lenguaje, ciudadanía, color, religión, linaje, nación de origen, orientación sexual, impedimentos físicos o mentales, estado civil, o la fuente u origen de pago por el cuidado brindado.
- ♥ Recibir cuidado que es considerado y respetuoso de sus valores, creencias y costumbres personales, y los de su hijo. Sensibilidad hacia sus creencias religiosas y apoyo espiritual si usted lo pide.
- ♥ Recibir cuidado que respeta la necesidad del niño de descansar, jugar, aprender, y la de mantener su rutina diaria tan normal como sea posible.
- ♥ Tener la libertad de expresar sentimientos o temores recibiendo reacciones apropiadas de parte del personal.
- ♥ Respeto a la intimidad personal.
- ♥ Privacidad en todas las áreas del programa de cuidado médico hasta donde sea posible. Las conversaciones de casos, consultas, exámenes, y tratamientos son confidenciales y deben hacerse con discreción. Usted y su hijo tienen el derecho de que le digan la razón sobre la presencia de cualquier individuo. Usted y su hijo tienen derecho a pedir que los visitantes salgan antes de un examen, y cuando se discutan cuestiones del tratamiento. Para mantener la privacidad en las salas semi privadas se usaran cortinas.
- ♥ Se trataran confidencialmente todas las comunicaciones y expedientes referentes a su cuidado o al de su hijo durante su estancia en el hospital. El acceso a sus propios expedientes o los de su hijo se le permitirá solamente a usted, a las personas a quienes usted dio su permiso por escrito, o a aquellos que tienen permiso mediante la ley.
- ♥ Ud. recibirá un documento por separado titulado "Noticia de privacidad de practicas" que explica los derechos de privacidad de cada paciente detalladamente y como el hospital de niños de

Lucile Packard pueden utilizar, revelar y proteger la información médica.

Seguridad

- ♥ Recibir cuidado en un ambiente seguro.
- ♥ Solicitar comunicación con una agencia de servicios de protección para determinar la necesidad de estos servicios para usted o su hijo, e inclusive notificar a las agencias gubernamentales si hubiera negligencia o abuso.
- ♥ Estar libre de toda clase de abuso y acosamiento verbal o físico.
- ♥ Estar libre de restricciones y/o reclusión de cualquier tipo que no sea necesaria médicamente o que sean utilizadas como medio de coerción, disciplina, conveniencia, o represalia por parte del personal.

Información que usted pueda entender

- ♥ Hacer preguntas acerca de cualquier cosa que no esté clara y acerca de cualquier papel que le pidan firmar.
- ♥ Saber qué normas y reglamentos aplican a la conducta del paciente mientras sea paciente.
- ♥ Usted y su hijo tienen el derecho de saber la razón de la presencia de cualquier individuo.
- ♥ Recibir información acerca de la enfermedad, el curso del tratamiento, y las perspectivas de recuperación en términos y lenguaje que usted pueda entender.
- ♥ Saber el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal de coordinar el cuidado, los nombres y las relaciones profesionales de otros médicos y profesionales no médicos que atienden al paciente.
- ♥ Recibir información acerca de y participar en decisiones referentes a su cuidado o el de su hijo.
- ♥ Recibir la mayor cantidad de información posible acerca de cualquier tratamiento o procedimiento que se necesite para dar consentimiento con conocimiento de causa, o para rechazar el curso del tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información debe incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente importantes que presenta este tratamiento, alternativas de los cursos de

tratamiento o no tratamiento y los riesgos inherentes a cada uno, y saber el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.

- ♥ Tener una continuidad razonable del cuidado médico y saber con anticipación la hora y el lugar de las citas así como la identidad de las personas que proveen el cuidado.
- ♥ Ser informado acerca de los resultados del cuidado, inclusive de los resultados no anticipados.
- ♥ Ser informado de la necesidad de continuar con el cuidado médico después de la salida del hospital, y dónde recibir dicho cuidado médico.
- ♥ Examinar y recibir una explicación de la factura sin importar la fuente de pago.

Tome decisiones con conocimiento de causa

- ♥ Participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado médico y el de su hijo.
- ♥ Hacer decisiones con conocimiento de causa referentes a su cuidado médico o el de su hijo. Esto significa estar informado del estado de salud, de cómo controlar el dolor, participar en la planificación del cuidado y el tratamiento, y poder pedir, rechazar, o elegir las opciones de tratamientos disponibles. Su petición para tratamiento será evaluada por el equipo de atención médica que discutirá el plan de tratamiento con usted. No obstante, usted no tiene el derecho de exigir tratamiento inapropiado o clínicamente innecesario.
- ♥ Cambiar de idea acerca de cualquier procedimiento para el cual ya había dado su consentimiento.
- ♥ Ser informado si el hospital o su médico personal propone participar en o realizar estudios de investigación médica que afecte el cuidado médico o el tratamiento. Usted y su hijo tienen el derecho de recibir una descripción de los beneficios esperados, posibles malestares y riesgos, y negarse a participar en el proyecto de investigación sabiendo que el hospital seguirá brindándole un buen cuidado médico.
- ♥ Participar en cuestiones éticas que surjan en el curso de su cuidado o el de su hijo, inclusive

asuntos de resolución de conflictos, rechazo de servicios de reanimación, prescindir o retirar el tratamiento para mantener la vida, y participar en estudios de investigación o pruebas de investigaciones clínicas.

- ♥ Pedir una consulta con el Comité de Ética, pager 18537, cuando se enfrenta a opciones o situaciones difíciles referente a su cuidado médico o el de su hijo.
- ♥ Participar activamente en las decisiones referentes al cuidado médico. Hasta donde la ley lo permita, esto incluye el derecho de rechazar tratamiento, buscar una segunda opinión de otro doctor, dejar el hospital aun cuando el médico le aconseje lo contrario, cambiar de hospital.
- ♥ Redactar una Directriz por Adelantado (para pacientes de 18 años y mayores) para asignar a una persona que tome decisiones en caso de que el paciente esté incapacitado para entender el tratamiento o procedimiento propuesto, o no pueda comunicar sus deseos con respecto a su cuidado médico. Que el personal del hospital y demás profesionales provean y cumplan con esta directiva hasta donde la ley lo permita.
- ♥ Transferir todos los derechos del paciente a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones referentes al cuidado médico en representación del paciente.
- ♥ Designar a las visitas que usted elija, ya sea que el visitante sea o no pariente consanguíneo o por matrimonio o indicar que usted ya no desea que tal persona lo visite, según está establecido en los reglamentos del hospital acerca de las visitas (disponible cuando usted lo quiera en la Oficina de Patient Relations, tel. 650-498-4847). Se le informará en el lenguaje que usted pueda entender si la visita o comunicación está restringida por condiciones de salud o por razones de seguridad.
- ♥ Tener en cuenta los deseos del paciente con el propósito de determinar quién puede visitar, si el paciente no tiene la capacidad de tomar decisiones y recibir tal tipo de visita. Como