

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

I. DERECHOS DE LOS PACIENTES:

- A. Todos los pacientes (o en caso de pacientes menores de edad, sus tutores legales o personas encargadas de sus cuidados) tienen los siguientes derechos con respecto a sus cuidados médicos:
 1. Estar libre de discriminación en base a edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, incapacidad física o mental, clase socio-económica, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género.
 2. Ser tratado de forma digna y respetuosa.
 3. Siempre que sea posible, tener su privacidad personal respetada incluyendo la privacidad y confidencialidad de los registros de salud y la comunicación escrita.
 4. Saber los nombres de sus doctores, enfermeras y del resto de los miembros del personal que le proporcionan cuidados y esperar que trabajen en equipo.
 5. Trabajar con el equipo médico, en el idioma de preferencia del paciente, para desarrollar un plan de cuidados, incluyendo que usted entienda su enfermedad, las opciones de tratamiento, los riesgos y los beneficios.
 6. Aceptar, rechazar o cambiar su opinión sobre el tratamiento durante su hospitalización y saber cómo le afectará probablemente si rechaza el tratamiento.
 7. Ser informado de los resultados imprevistos del cuidado, tratamiento y servicios.
 8. Tener acceso al personal apropiado que pueda ayudar o facilitar los contactos necesarios para obtener ayuda con las tareas escolares mientras está hospitalizado.
 9. Conocer las reglas del hospital, cómo se hacen las cosas y cómo eso afecta al paciente y a sus cuidados.
 10. Practicar sus creencias religiosas y costumbres con tal que éstas no causen problemas para otras personas ni presenten una preocupación para su seguridad.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

11. Aceptar o rechazar el participar en un programa de investigación relacionado con su enfermedad y tratamiento. Si el paciente rechaza, se le ofrecerán otros tratamientos o programas, si existen.
12. Tener su nivel de dolor evaluado y manejado.
13. Recibir cuidados en un entorno seguro y libre de abuso.
14. Obtener información sobre recursos de servicios de protección y solicitar asistencia para acceder a esos recursos, si es necesario.
15. Revisar el expediente médico y que le sea explicado.
16. Estar libre de restricciones y reclusión de cualquier forma utilizada para la coerción, disciplina, conveniencia o represalias o que no sean médicamente necesarias.
17. Hacer que el hospital haga todo lo posible para localizar y notificar a un familiar o representante sobre la hospitalización si un menor llega sin compañía al hospital y es ingresado. Esto no constituye un consentimiento para la información médica protegida. Para los mayores de 18 años e incapacitados, se tomarán medidas para identificar a un familiar/representante y notificarles del ingreso del paciente.
18. Presentar una queja ante el hospital y hacer que la queja sea atendida con prontitud.
Que le expliquen el proceso de quejas como también la expectativa de tiempo para la resolución.

A. Derechos Exclusivos Para Pacientes Adultos (de 18 años de edad o más)

1. El derecho a elegir su persona de apoyo para estar presente durante el curso de la hospitalización a menos que la presencia de la persona de apoyo infrinja los derechos, la seguridad de otros o no esté médica o terapéuticamente indicado. Un "representante de la atención médica" es una persona que usted elige para recibir información médica y tomar decisiones de atención médica para usted cuando usted no puede. Usted puede optar por nombrar a cualquier adulto mayor de 18 años, incluyendo, pero no limitado a un cónyuge, pareja soltera del mismo u opuesto sexo, uno de los padres, hermano/a, hijo/a, amigo/a.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

2. Esta persona puede o no ser quien toma las decisiones en nombre del paciente, o el representante legalmente autorizado.
3. El hospital seguirá las mismas reglas no discriminatorias tal como están en la parte I.A1 acerca de la selección del paciente de su persona de apoyo.
4. Tener un "Testamento Vital" o "Directiva anticipada" escrito/a que describa qué atención médica elige el paciente si no puede hablar por sí mismo. Este documento describirá las opciones de soporte vital y quién puede dirigir su atención médica cuando el paciente no puede; estas opciones deben ser discutidas con su médico. No existe el requisito de tener un "testamento vital" para recibir atención
5. Se seguirá una Directiva Anticipada en el entorno ambulatorio a menos que se indique lo contrario en el expediente médico o en el momento en que se preste el servicio.
6. Un paciente adulto puede designar a un sustituto tomador de decisiones incluso sin un Testamento Vital, pero esta designación debe ser presenciada con testigo y documentada.

I. Responsabilidades De Las Familias y Del Paciente

- A. La seguridad de pacientes y familias es una prioridad. Se aconseja que los padres y encargados de cuidados nunca dejen que su niño sea atendido por alguien que no lleve puesto una tarjeta de identificación con foto de ACH/UAMS.
- B. Hacer cualquier pregunta a cualquier miembro del equipo de cuidados médicos para poder entender completamente el plan de tratamiento.
- C. Seguir el plan de cuidados acordado con el equipo de tratamiento.
- D. Expresar cualquier preocupación sobre sus cuidados al doctor, enfermera, enfermera supervisora, o al Representante del Paciente/Familia
- E. Seguir las reglas del hospital que apliquen a los padres/pacientes y sus visitantes. Estas reglas incluyen no tolerancia al lenguaje y comportamiento agresivos o abusivos. El incumplimiento de las órdenes del médico o de las

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

reglas del hospital o molestar a otros puede resultar en limitaciones en las visitas y otros derechos.

- F. Proporcionar un historial completo de salud, síntomas actuales/malestares, alergias a medicinas y medicinas que tome actualmente, ya sean recetadas o sin receta.
- G. Respetar la privacidad de los otros pacientes, familias y personal.
- H. Informar al hospital a quién facturar para el pago de los cuidados recibidos; preguntar por asesoramiento financiero si necesita ayuda para pagar.

II. Notificación de Queja

- A. A Las quejas sobre el incumplimiento de los Derechos del Paciente pueden dirigirse al Representante del Paciente y de la Familia, (501) 364-1198. Los pacientes también pueden comunicarse con la División de Servicios del Centro de Salud del Departamento de Salud de Arkansas, 5800 West 10th St., Suite 400, Little Rock, Arkansas 72204, (501) 661-2201, para presentar una queja con respecto a la supuesta infracción de estos derechos. Un paciente puede comunicarse con el Departamento de Salud de Arkansas, independientemente de si se ha presentado una queja ante el hospital.

- III. Arkansas Children's está acreditado por la "DNV Healthcare" y se anima a los pacientes a ponerse en contacto con ellos si se considera que AC no ha resuelto las preocupaciones de un paciente o familia. Se puede contactar con DNV Healthcare por teléfono al 1-866-496-9647 o por correo electrónico a hospitalcomplaint@dnv.com.

III. Difusión de los Derechos y Responsabilidades

- A. El documento de Derechos y Responsabilidades se pondrá a disposición de los pacientes de las siguientes maneras:
 - 1. Proporcionado al ingresar por la Oficina de Admisión al hospital (hospitalario) o anualmente al registrarse en la visita a la clínica (paciente ambulatorio). La fecha en que se proporcionó el documento se introducirá en el registro médico electrónico del paciente.
 - 2. Manual para padres a través del sitio web de AC.