

---

# Derechos y Responsabilidades del Paciente y la Familia



Children's Hospital  
*of The King's Daughters*

## **Le prometemos a nuestros pacientes y a nuestras familias que vamos a demostrar excelencia tanto en la parte clínica como en nuestro servicio de las siguientes maneras. Nos comprometemos a:**

### **Comunicarnos con usted**

- Diciéndole quienes somos, lo que hacemos, por qué estamos en su habitación y lo que pensamos que le pueda ayudar.
- Brindándole un ambiente amistoso, respetuoso y médicamente seguro que protege su privacidad personal.
- Respetando sus tradiciones culturales y espirituales, al igual que sus valores personales.
- Dándole la bienvenida a cualquier visitante que usted señale, cuando se pueda realizar con seguridad desde el punto de vista médico, independientemente de género, raza, color, origen nacional, religión, orientación sexual, identidad del género o discapacidad.
  - En la mayoría de las áreas, los padres, guardianes legales, esposos y compañeros domésticos pueden estar con usted todo el tiempo. Haremos todo lo posible por brindarle a uno de ellos espacio para dormir en la misma habitación.
  - Usted puede escribir hasta un total de 10 nombres de miembros familiares y amistades en la lista de visitantes autorizados. Además de los padres/guardianes legales y las personas de apoyo designadas, los visitantes pueden visitar entre las 8 a.m. y las 8 p.m. No se le permitirá visitar a ninguna persona cuyo nombre no aparezca en la lista de visitantes.
  - Los pacientes que, antes de ser internados en CHKD, tenían un impedimento físico, sensorial, mental o emocional que limitara sustancialmente una o más actividades del diario vivir también pueden indentificar una o más personas de apoyo quienes proveerán el apoyo y la asistencia necesaria debido a los detalles específicos de la discapacidad del paciente cuando el paciente sea internado en el hospital, internado bajo estado de observación, o internado para cirugía ambulatoria. Las personas de apoyo designadas no se incluyen en el conteo total de visitantes.
  - Usted puede rechazar visitantes en cualquier momento.
  - Es posible que nosotros le pongamos restricción o límite al número de visitantes debido a riesgos de infección o durante procedimientos médicos, emergencias médicas o debido a la seguridad y al espacio limitado.

## Explicarle a usted

- Siendo honestos con usted durante todas nuestras comunicaciones.
- Hablándole acerca de su atención médica de tal manera que usted la pueda entender.
- Enseñándole y dándole instrucciones claras tanto a usted como a su familia acerca del tipo de atención que usted pueda necesitar después que salga del hospital.
- Ayudándole a entender su derecho a tener una directiva por adelantado si usted tiene 18 años o más, y ayudarle a completar una, si usted lo solicita.
- Dándole una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad, que explica cómo nosotros utilizamos su información y le informa sobre sus derechos en cuanto a la información médica.

## Colaborar con usted

- Incluyéndolo a usted (y a su familia, cuando sea adecuado) en todo aspecto de su atención médica.
- Brindándole atención médica de calidad independientemente de la raza, color, origen nacional, religión, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o fuente de pago por la atención médica.
- Brindándole intérpretes calificados de señas o de idiomas extranjeros si es necesario, sin costo alguno. También tendremos información a su disposición en otros formatos, si usted lo solicita (por ejemplo, en letra grande, audio, formatos electrónicos).
- Contestando sus preguntas financieras y acerca del seguro médico al igual que explicando cómo usted puede solicitar asistencia financiera aunque usted tenga seguro.
- Avisándole a su doctor primario, a un familiar o a alguien que usted nombre una vez lo internen al hospital.
- Brindándole acceso para discapacitados a nuestros edificios.
- Ayudándole (cuándo usted lo solicite) a conseguir una copia de su expediente médico tan pronto como nuestro sistema de almacenamiento de datos lo permita.

## Identificarnos con usted

- Conversando acerca de sus niveles de dolor y sus opciones para el manejo del dolor y consiguiendo que usted esté tan cómodo como sea posible si usted está experimentando dolor.
- Recordándole que es normal tener miedo, sentirse triste, enojado o solo, y que llorar es normal.
- Ofreciéndole un ambiente seguro sin abuso, negligencia o acoso y dándole acceso a los servicios de protección.
- Solamente utilizando métodos de restricción o de aislamiento y limitando la comunicación solo cuando es necesario que lo hagamos con tal de mantener la atención y la seguridad del paciente, según lo permita la ley.

## Escucharlo

- Permitiendo que usted hable libremente con cualquiera de nosotros.
- Ayudándole a tomar una decisión acerca de acudir a otro lugar para recibir atención médica, si esa es una opción segura.
- Sin repetir lo que usted nos diga a menos que sea importante para su atención médica o seguridad.
- Manteniendo la conversación privada sobre su atención médica y sus expedientes médicos.

## Usted tiene el derecho de saber que tiene opciones

La política del Children's Hospital of The King's Daughters es respetar los derechos de los pacientes que tienen la capacidad de tomar decisiones sobre su tratamiento médico y de cumplir con los requisitos de la ley de Virginia en cuanto a las directivas por adelantado.

En cumplimiento con la Ley de Decisiones sobre la Salud y con los requisitos regulatorios, el Children's Hospital provee este documento por escrito para informarle a los pacientes sobre su derecho a tomar decisiones sobre la atención médica, incluyendo el derecho a recibir información sobre su estado de salud, diagnóstico y pronóstico; participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención/tratamiento, plan para el manejo del dolor y plan para dar de alta; aceptar o rechazar atención médica o quirúrgica, tratamiento y servicios; formular directivas por adelantado, renunciar o retirar tratamientos para el sostenimiento de vida y negar los servicios de resucitación. Cuando los pacientes no son capaces de tomar decisiones sobre su atención médica, el Children's Hospital respeta el derecho de su sustituto de aceptar o rechazar atención médica o quirúrgica, tratamientos y servicios, renunciar o retirar tratamientos para el sostenimiento de vida y negar los servicios de resucitación en cumplimiento con las leyes aplicables.

El Children's Hospital no discrimina en contra de ningún paciente en cuanto al rendimiento de atención médica ni de ninguna otra manera basado en el hecho que un paciente haya ejecutado o no una directiva por adelantado.

Cualquier paciente o miembro de la familia que desea recibir información adicional sobre tomar decisiones médicas o sobre las directivas por adelantado puede ponerse en contacto con los servicios de capellanía llamando al (757) 668-5381 para recibir asistencia. Además, el Children's Hospital alienta a los pacientes o a sus sustitutos a que discutan las decisiones médicas importantes con su doctor de atención médica primaria.

## Usted también tiene el derecho a:

- Decidir o negarse a participar en un proyecto de investigación. Su decisión no afectará los servicios que usted recibe ni la calidad de su atención médica.
- Pedirle una consulta ética a cualquier miembro de su equipo de atención médica cuando está enfrentando asuntos confusos o difíciles.
- Solicitar servicios religiosos o espirituales.
- Considerar opciones para la donación de órganos y/o de tejidos.

## Como nuestro compañero en la atención médica necesitamos lo siguiente de nuestros pacientes o sus representantes:

- Información completa y precisa sobre el historial médico, medicamentos, alergias y remedios herbales o complementarios suyos o de su niño.
- Cualquier cosa que usted desee que nosotros sepamos sobre las creencias religiosas, espirituales y culturales suyas o de su familia.
- Detalles sobre lo que le ocasiona tristeza, enojo, miedo o preocupación a usted/a su niño.
- Preguntas o inquietudes que usted tenga sobre la atención médica, los medicamentos o los servicios que se le han brindado a usted o a su niño.
- Respeto hacia las personas que lo atienden a usted o a su niño y hacia los demás pacientes y familias presentes.
- Garantía de que usted va a seguir el tratamiento recomendado o que usted entiende lo que puede suceder si decide no seguirlo.
- Cumplimiento de los requisitos de su plan de seguro médico (por ejemplo, contactando a su doctor para asegurar que una autorización está registrada antes de una cirugía o cita).
- La oportunidad de satisfacerle a usted/a su niño lo mejor que podamos.
- Cumplimiento con los reglamentos de visita y ayudándonos a mantener un ambiente libre de alcohol, tabaco, drogas y de la posesión de armas.
- Que se presente a las citas o que nos avise cuando usted no pueda venir.

---

## Una Nota Sobre la Privacidad

Por respeto a la privacidad de los demás, por favor no tome fotografías o video de otros pacientes del CHKD o de sus visitantes. Además, por favor no comparta información sobre otros pacientes. Si usted desea incluir miembros del personal del CHKD en una foto o en un video de su niño, por favor pídale permiso.

---

## La Discriminación es contra la ley

El Children's Hospital of The King's Daughters cumple con las leyes de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye o trata a las personas de una manera diferente por razón de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad, preferencia sexual, identificación o expresión de género, religión (credo) o sexo. CHKD provee asistencia y servicios, tales como intérpretes cualificados e información en formatos alternos, para ayudar a las personas con discapacidades y/o competencia limitada con el inglés. Estas ayudas están disponibles sin costo alguno y de una manera pronta. Si usted necesita estos servicios, por favor llame a servicios culturales/de lenguaje al (757) 668-8246.

Si usted cree que CHKD ha fallado en proveerle estos servicios o ha discriminado de otra manera por razón de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o género sexual, usted puede presentar una querella por medio de:

Coordinador de Querellas  
de la Sección 1557 del CHKDHS  
601 Children's Lane  
Norfolk, VA 23507  
Teléfono: (757) 668-6880  
Email:Grievance@chkd.org.

Usted puede presentar una querella en persona o por correo, fax o email. Si necesita ayuda presentando una querella, el Coordinador de Querellas del CHKDHS está disponible para ayudarle.

Usted también puede presentar una queja de derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en el <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

O por correo o teléfono al:

Operaciones Centralizadas para el Manejo de Casos  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S.  
Department of Health and Human Services)  
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. 20201  
Teléfono: 1-800-368-1019 | 800 537-7697 (TDD)  
Los formularios para plantear quejas están disponibles en el [www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1 (757) 668-8246

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1 (757) 668-8246

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کل 1 (757) 668-8246

CHỦ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1 (757) 668-8246

AKIYESI: Bi o ba nso èdè Yorùbá ọfẹ ní iranlọwọ lori èdè wa fun yin o. E pe ero-ibanisoro yi 1 (757) 668-8246

注意: 如貴客使用越南語, 我們提供免費語言協助服務。請致電 1 (757) 668-8246

تماس بگیری۔ وجہ: اگر بہ زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما 1 (757) 668-8246

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1 (757) 668-8246

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1 (757) 668-8246

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1 (757) 668-8246

Ntị: Ọ bụryị na asụ ịbo, asụsụ aka ọsụ n'efu, defu, aka. Call 1 (757) 668-8246

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1 (757) 668-8246

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1 (757) 668-8246

ማሳሰቢያ: የግሪክኛ ቋንቋ ለግሪኛ ከገንጠላዎ ለርዳታ ድርጅቶች፣ በጸ ሊያገለግሉ ተስፋጅተዋል። ወደ ግዚተው ቁጥር ይደውሉ 1 (757) 668-8246

Dè òfè nià kẹ d'yédé gbo: Ọ jù kẹ m[Bàsco-wùdù-po-nyal] jù ní, ní, à wuđù kà kò òfè po-po-òfèin mgbò kpáá. Dá 1 (757) 668-8246

লক্ষ্য করুন: যদি আপনি বাংলা, কথা বলতে পারেন, তাহলে নিঃখরচায় ভাষা সহায়তা পরিষেবা উপলব্ধ আছে। ফোন 1 (757) 668-8246

## Elogios, quejas y preocupaciones

CHKD le invita a que comente sobre los servicios que ofrecemos y apoya su derecho a solucionar cualquier problema o queja que usted pueda tener. No dude en pedirle ayuda a cualquier miembro de su equipo de atención médica. Si esa persona no puede ayudarle, usted puede ponerse en contacto con el gerente de la unidad o de la práctica o con el departamento de relaciones del paciente. Usted también puede presentar una queja verbal o una querrela en persona a través de cualquier empleado del hospital o por teléfono llamando a relaciones del paciente al (757) 668-9744. Por favor envíe todo tipo de querrela por escrito a:

CHKD Relaciones del Paciente (Patient Relations)

601 Children's Lane

Norfolk, VA 23507

Usted también puede ponerse en contacto con estas agencias estatales y de acreditación con quejas (incluyendo quejas relacionadas a los requisitos de las directivas por adelantado):

Departamento de Salud de Virginia-Oficina de Licenciatura y Certificación (Virginia Department of Health) (Office of Licensure and Certification)

Att: Complaint Unit  
9960 Mayland Drive, Suite 401  
Henrico, VA 23233-1463  
Teléfono: (800) 955-1819  
Fax: (804) 527-4503

Email: OLC-Complaints@vdh.virginia.gov

DNV Healthcare USA Inc.  
Atención: Quejas de Hospital  
(ATTN: Hospital Complaints) 4435 Aicholtz Road, Suite 900  
Cincinnati, OH 45245  
Teléfono: (866) 496-9647  
Fax: 281-870-4818  
Email: hospitalcomplaint@dnvgl.com  
Web:

<https://www.dnvgihealthcareportal.com/patient-complaint-report>



CHKD.org

Revised March 2023 | CH5402.2500