

BIENVENIDOS A Children's Mercy

Derechos del paciente y nuestras promesas a usted



LOVE WILL.

Expectativas hospitalarias

Estas reglas son para todos, incluido el personal, los pacientes, las familias y los visitantes.

Qué hacer:

- Siga las reglas de nuestro hospital.
- Mantenga el hospital como un lugar seguro y tranquilo.
- Trate a todos con respeto y dignidad.
- Proteja la privacidad y confidencialidad de los demás.
- Use ropa que no sea ofensiva u hostil y sea respetuosa hacia los demás.
- Respete las diferencias de los demás, incluida la edad, raza, sexo / orientación sexual, identidad o expresión de género, etnia, religión, origen nacional, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, estado de veterano o idioma.

Qué no hacer:

- Discriminar, intimidar o acosar a cualquier persona.
- Usar lenguaje rudo o grosero.
- Utilizar abuso físico o emocional.
- Traer o usar armas o drogas ilegales en nuestros terrenos o edificios.
- Usar tabaco, cigarrillos electrónicos o alcohol en nuestros terrenos o edificios.
- Robar o dañar la propiedad del hospital o las pertenencias de otros.
- Operar equipo médico que es propiedad del hospital. Esto solo debe ser realizado por personas autorizadas.
- Entrar en áreas restringidas.
- Tomar fotografías, videos o grabaciones del personal sin su autorización.

Derechos del paciente

Nuestras promesas a nuestros pacientes:

- Usted es importante para nosotros.
- Usted es parte de su equipo de atención médica.
- Puede hablar libremente con su equipo de atención médica sobre su atención y seguridad. Su atención y seguridad son nuestro objetivo más importante.
- Puede hacernos tantas preguntas como desee. Puede solicitar un intérprete en cualquier momento.
- Puede decirnos cómo se siente. Le diremos la verdad.
- Lo escucharemos.
- Hablaremos con usted sobre su atención en un idioma que comprenda.
- Le ayudaremos a hacer lo que necesita para crecer y aprender.
- Seremos lo más amables posible cuando lo atendamos.
- Mantendremos su cuerpo cubierto tanto como podamos.
- Le preguntaremos si tiene dolor. Trataremos de ayudarlo a sentirse mejor de la manera más rápida y segura posible.
- Le ayudaremos a continuar haciendo las cosas que son importantes para usted, su familia y su fe.
- Le ayudaremos a aprender cómo atenderse.

Nosotros también:

- Le diremos quiénes somos.
- Le explicaremos nuestro trabajo.
- Hablaremos con usted acerca de por qué está aquí.
- Le explicaremos cómo se pueden sentir las cosas.
- Le notificaremos a su médico que usted está en el hospital.
- Le notificaremos a un amigo o familiar que usted está en el hospital (mayor de 18 años, si lo solicita).

- Lo haremos sentir lo más cómodo posible.
- Le diremos qué podría ayudarlo y qué creemos que podría no ayudarlo.
- Le brindaremos la información que necesité para tomar decisiones sobre su atención.

Lo cuidaremos bien y lo respetaremos sin importar:

- Su identidad de género.
- El color de su piel.
- Donde nació.
- Qué idioma habla.
- Cuáles sean sus creencias.
- Lo que puede y lo que no puede hacer.
- Cómo se vea usted.
- Quién es su familia.
- Si usted o su familia pueden pagar su atención.

Derechos adicionales:

- Su familia y amigos pueden estar con usted cuando las políticas del hospital digan que está bien y cuando usted desee que estén con usted.
- Si le ofrecemos un estudio de investigación, puede decir que sí o no. El decir "no" no cambiará la forma en la cual lo atendemos.
- Le ayudaremos a hacer planes si usted y su familia deciden irse a casa o a un hospital diferente, a menos que esto perjudique su salud o seguridad.
- Usted y sus padres pueden ver su historial médico según lo permita la ley. Le ayudaremos con esto.
- Usted y sus padres pueden solicitar ayuda para pagar sus medicamentos o su atención médica.
- Si usted es mayor de 18 años y puede tomar decisiones por sí mismo, puede crear Instrucciones Anticipadas. Las Instrucciones Anticipadas son un plan escrito o hablado que nos indica qué tratamientos desea o no desea. También nos indica quién debe tomar decisiones por usted si no puede informarnos por usted mismo. Si lo desea, lo ayudaremos a crear una Instrucción Anticipada.
- Si es mayor de 18 años y puede tomar decisiones por sí mismo, tiene derecho a aprobar o rechazar cualquier parte de su tratamiento médico. Si es menor de 18 años y desea negarse a cualquier parte de su atención, lo discutiremos con usted y con otras personas según sea necesario.
- Si es mayor de 18 años y no puede tomar decisiones por sí mismo, hablaremos con su tutor legal o representante designado para tomar las decisiones que sean para su mejor interés.

Sus responsabilidades como paciente

Hay cosas que solo usted puede decirnos. Para que podamos brindarle una atención buena y segura, es importante que nos diga:

- Por que está aquí.
- Cómo se siente.
- Si tiene dolor y dónde.
- Lo que otros han hecho para ayudarlo a sentirse mejor.
- Lo que usted y su familia hacen en casa para ayudarlo a sentirse mejor.
- Si no entiende algo.
- Si tiene inquietudes sobre su atención.
- Si tiene algo en mente.
- Si necesita ayuda para seguir su plan de atención o cumplir con sus citas.



¿Preguntas o inquietudes?

Si cree que no hemos cumplido nuestras promesas, infórmenos para que podamos intentar mejorar las cosas. También puede solicitar hablar con un miembro del Comité de Ética en cualquier momento si tiene algún problema con las decisiones de tratamiento.

Asistencia financiera

Todo niño enfermo merece atención. Los asesores financieros pueden ayudar a las familias a encontrar fondos para ayudar a cubrir el costo de los servicios médicos. Children's Mercy brinda ayuda financiera a quienes cumplen con los requisitos de la política de asistencia financiera. Los asesores financieros están aquí para ayudarlo si no cuenta con un seguro o si cree que tendrá problemas para pagar los copagos, coseguro, deducibles u otros montos no cubiertos por el seguro. Un asesor financiero necesitará obtener cierta información de su parte para determinar si califica para la ayuda financiera.

Algunos de los requisitos clave son:

- Debe ser residente del estado de Kansas o Missouri.
- Tener un ingreso familiar (ajustado al tamaño de la familia) menor o igual al 300% de las pautas Federales de Pobreza.
- Debe haber utilizado todos sus recursos de todos los demás programas (incluido Medicaid).

Children's Mercy participa en la mayoría de los planes de seguro. Comuníquese con su seguro o con su proveedor de atención médica administrada para verificar la cobertura y visite [choosechildrensmc.org](https://www.choosechildrensmc.org) para obtener más información.

Para obtener más información sobre la asistencia financiera, visite nuestro sitio web ([childrensmc.org/financialcounseling/](https://www.childrensmc.org/financialcounseling/)). Todos los formularios de asistencia financiera están disponibles en los idiomas inglés, español, árabe, somalí, vietnamita y birmano. Para comunicarse con un asesor financiero: envíe un correo electrónico a admfc@cmh.edu o llame al (816) 234-3567.

Comunicación constructiva

Hay ayudas y servicios gratuitos disponibles para que las personas con discapacidades se comuniquen eficazmente con nosotros, como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas
- Información escrita en otros formatos

Servicios lingüísticos gratuitos para personas cuyo idioma principal no es el inglés, como:

- Intérpretes médicos calificados
- Información escrita en otros idiomas

Para obtener más información, comuníquese con nosotros al (816) 234-3474.

Mientras hacemos todo lo posible para abordar sus inquietudes, también puede comunicarse con una o más de las siguientes agencias:

Licencias y Certificaciones del Hospital del Departamento de Salud de Missouri

P. O. Box 570
Jefferson City, MO 65102
Tel: (573) 751-6303
Fax: (573) 526-3621

Junta de Artes Curativas de Missouri

P.O. Box 4
Jefferson City, MO 65102
Tel: (573) 751-0098
Fax: (573) 751-3166

Junta de Enfermería del Estado de Missouri

P.O. Box 656
Jefferson City, MO 65102
Tel: (573) 751-0681
Fax: (573) 751-0075

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos

601 East 12th Street,
Room 248
Kansas City, MO 64106
Tel: (816) 426-7277
Fax: (816) 426-3686

O para registrar una queja: Línea de teléfono directa de servicios para personas mayores y con discapacidades:
(800) 392-0210

Departamento de Salud y Ambiente de Kansas

1000 SW Jackson, Suite 330
Topeka, KS 66612
Tel: (785) 296-1240
Fax: (785) 296-1266

Junta Estatal de Artes Curativas de Kansas

235 SW Topeka Blvd.
Topeka, KS 66603
Tel: (785) 296-7413
Fax: (785) 296-0852

Junta de Enfermería del Estado de Kansas

900 SW Jackson, Suite 1051
Topeka, KS 66612
Tel: (785) 296-4929
Fax: (785) 296-3929

La Comisión Conjunta

One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Tel: (800) 994-6610
Fax: (630) 792-5005

Centro de servicios de Medicare y Medicaid

7500 Security Blvd.
Baltimore, MD 21244
(800) 633-4227
TTY: (877) 486-2048

(Para pacientes de Medicare) KePRO
(855) 408-8557
TTY: (855) 843-4776



Defensor del paciente

Los defensores del paciente de Children's Mercy sirven como enlaces entre los pacientes, las familias y el personal del hospital. Facilitan la comunicación e involucran al personal en la resolución de problemas relacionados con la experiencia del paciente, además de identificar oportunidades de mejoramiento organizacional. Un defensor del paciente está disponible para abordar sus inquietudes y, si es necesario, ayudarlo a presentar una queja. El comité de quejas revisará cada queja y le proporcionará una respuesta por escrito. La respuesta por escrito contendrá el nombre de una persona con quien contactarse en el hospital, los pasos tomados para investigar la queja, los resultados del proceso de la queja y la fecha de finalización del proceso de la queja. Puede comunicarse con un defensor del paciente al (816) 234-3119 para Missouri o al (913) 696-8872 para Kansas o por correo electrónico a patientadvocate@cmh.edu.

Números principales de Children's Mercy

Missouri

Children's Mercy Adele Hall Campus (816) 234-3000

Kansas

Children's Mercy Hospital Kansas (913) 696-8000

Línea de información de enfermería (816) 234-3188
o sin cargo (800) 800-7300

Para obtener información o recursos adicionales, puede visitar nuestro sitio web en childrensmercy.org.



Children's Mercy es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades / acción afirmativa y es una agencia de United Way. 2/21

Derechos de autor © 2021 The Children's Mercy Hospital.
Todos los derechos reservados. 21-LAS-0556