

REGLAS DEL HOSPITAL

Estas reglas son para todas las personas (el personal, los pacientes, las familias y los visitantes) que entran a Children's Mercy.

1. Mantener el hospital como un lugar seguro y de reposo.
2. Se debe proteger la privacidad y confidencialidad en todo momento.
3. No utilizar nunca un lenguaje vulgar o abusivo.
4. No abusar nunca física o emocionalmente de otros.
5. No se permiten las armas en nuestras instalaciones ni en las áreas públicas adyacentes.
6. No se permite el uso de tabaco, cigarrillos electrónicos, alcohol o drogas ilegales.
7. No robar ni dañar los objetos que sean propiedad del hospital o las posesiones privadas de otros.
8. El equipo médico es propiedad del hospital solo deberá ser operado por el personal autorizado.
9. Respetar las reglas de visita.
10. No entrar en áreas restringidas.

AYUDA FINANCIERA

Cada niño enfermo merece recibir un cuidado. Los consejeros financieros podrían ayudar a que las familias encuentren recursos para ayudar a cubrir el costo de los servicios médicos. Children's Mercy brinda ayuda financiera a las personas que cumplan con los requisitos de la política de ayuda financiera. Los consejeros financieros están aquí para ayudarlo si no cuenta con seguro o cree que tendrá problemas para hacer los copagos, coseguro, deducibles u otros montos que no cubra su seguro. Un consejero financiero necesitará obtener parte de su información para determinar si cumple con los requisitos para recibir ayuda financiera.

Algunos de los requisitos indispensables son:

- Debe ser residente del estado de Kansas o Missouri.
- Debe tener un ingreso familiar (ajustado de acuerdo con el tamaño de la familia) de menos de o igual al 300% de los niveles federales de pobreza.
- Ha usado todos sus recursos de los demás programas (incluyendo a Medicaid).

Children's Mercy participa en la mayoría de los planes de seguro. Por favor comuníquese con su compañía de seguro o proveedor de cuidado administrado para verificar su cobertura y visite choosechildrensmercy.org para más información.

Para obtener más información acerca de los servicios de ayuda financiera, visite nuestra página de internet (childrensmercy.org/financialcounseling/). Todos los formularios de ayuda financiera están disponibles en los idiomas de inglés, español, árabe, somalí, vietnamita y birmano. Para comunicarse con un consejero financiero, envíe un correo electrónico a admfc@cmh.edu o llame al (816) 234-3567.

COMUNICACIÓN SIGNIFICATIVA

Ofrecemos recursos y servicios gratuitos a las personas con discapacidades con el fin de tener una comunicación abierta. Estos incluyen:

- Intérpretes capacitados en lenguaje por señas
- Información escrita en otros formatos

Ofrecemos servicios gratuitos de interpretación a las personas cuyo primer idioma no es el inglés. Estos incluyen:

- Intérpretes médicos capacitados
- Información por escrito en otros idiomas

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

REPRESENTANTE DEL PACIENTE

En Children's Mercy, los representantes del paciente sirven como enlace entre los pacientes, sus familias y el personal del hospital. Facilitan una comunicación abierta e involucran al personal para resolver problemas relacionados con la experiencia del paciente, así como identificar oportunidades para mejorar la organización.

Un representante del paciente está a su disposición para atender sus preocupaciones y, si es necesario, para ayudarlo a presentar una queja formal. El Comité de Agravios revisará cada queja y le entregará una respuesta por escrito. La respuesta por escrito tendrá el nombre de la persona del hospital con la que puede comunicarse, los pasos que se tomaron para investigar el agravio, los resultados del proceso de agravio y la fecha que se completó el proceso de agravio. Puede comunicarse con un representante del paciente al (816) 234-3119 en Missouri o al (913) 696-8872 en Kansas o enviar un correo electrónico a patientadvocate@cmh.edu.

Aunque haremos todo lo posible para atender sus preocupaciones, usted también puede ponerse en contacto con las siguientes agencias:

Missouri Department of Health Hospital Licensing and Certification
P. O. Box 570
Jefferson City, MO 65102
Teléfono: (573) 751-6303
Fax: (573) 526-3621

Missouri Board of Healing Arts
P.O. Box 4
Jefferson City, MO 65102
Teléfono: (573) 751-0098
Fax: (573) 751-3166

Missouri State Board of Nursing
P.O. Box 656
Jefferson City, MO 65102
Teléfono: (573) 751-0681
Fax: (573) 751-0075

Department of Health and Human Services Office of Civil Rights
601 East 12th Street, Room 248
Kansas City, MO 64106
Teléfono: (816) 426-7277
Fax: (816) 426-3686

O para registrar una queja:
Línea directa de Senior Services and Disability: (800) 392-0210

Kansas Department of Health and Environment
1000 SW Jackson, Suite 330
Topeka, KS 66612
Teléfono: (785) 296-1240
Fax: (785) 296-1266

Kansas State Board of Healing Arts
235 SW Topeka Blvd.
Topeka, KS 66603
Teléfono: (785) 296-7413
Fax: (785) 296-0852

Kansas State Board of Nursing
900 SW Jackson, Suite 1051
Topeka, KS 66612
Teléfono: (785) 296-4929
Fax: (785) 296-3929

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

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

NÚMEROS IMPORTANTES 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 Enfermeras (816) 234-3188
o la línea gratuita (800) 800-7300

Para más información y recursos, puede visitar nuestra página de internet en childrensmercy.org.



Children's Mercy es un empleador de oportunidades equitativas/
acciones afirmativas y una agencia de United Way. 07/19
Copyright © 2019 The Children's Mercy Hospital. Todos los derechos reservados.

PADV 190516



BIENVENIDO A Children's Mercy

Derechos del paciente y
Nuestras promesas para usted

DERECHOS DEL PACIENTE

Nuestras promesas para nuestros pacientes:

- Usted es importante para nosotros.
- Usted forma parte de su equipo de cuidados médicos.
- Usted puede hablar con libertad con su equipo de atención médica acerca de su cuidado y su seguridad. Su cuidado y seguridad son nuestras metas más importantes.
- Puede hacer todas las preguntas que quiera. Puede pedir los servicios de un intérprete en cualquier momento.
- Puede decirnos cómo se siente. Le diremos la verdad.
- Lo escucharemos.
- Hablaremos con usted acerca de su cuidado en un lenguaje que entienda.
- Le ayudaremos a hacer todo lo necesario para que crezca y aprenda.
- Seremos lo más cuidadosos posible cuando le estemos dando tratamiento.
- Mantendremos su cuerpo cubierto lo más que podamos.
- Le preguntaremos si algo le duele. Le ayudaremos a sentirse mejor lo más seguro y rápido posible.
- Le ayudaremos a que continúe haciendo las cosas que son importantes para usted, para su familia y para su fe.
- Le ayudaremos a que aprenda a cuidarse a sí mismo.



También:

- Le diremos quiénes somos.
- Le explicaremos cuál es nuestro trabajo.
- Le informaremos por qué está aquí.
- Le explicaremos cómo se sentirán algunas cosas.
- Le notificaremos a su médico que usted se encuentra en el hospital.
- Le avisaremos a un amigo o a su familia que usted está en el hospital (a partir de 18 años en adelante, si lo desea).
- Haremos que esté lo más cómodo posible.
- Le diremos lo que le podría ayudar y lo que creemos que no le podría ayudar.
- Le daremos toda la información que necesite para que tome decisiones sobre su cuidado.

Lo cuidaremos y respetaremos sin importar:

- Su identidad de género.
- El color de su piel.
- Dónde nació.
- Qué idioma habla.
- Sus creencias.
- Lo que puede o no puede hacer.
- Su apariencia.
- Quién es parte de su familia.
- Si usted o su familia puede pagar por su tratamiento.

Derechos adicionales:

- Sus familiares y amigos pueden estar con usted siempre y cuando las reglas del hospital lo permitan y cuando usted lo desee.
- Si le ofrecemos que participe en algún estudio de investigación, usted puede aceptar o rechazar el estudio. Aunque su respuesta sea “no”, no cambiaremos la manera en que cuidemos de usted.
- Le ayudaremos a hacer planes si usted y su familia deciden irse a casa o a un hospital diferente, a menos que esto ponga en peligro su salud o su seguridad.
- Usted y sus padres podrán revisar su expediente médico como se lo permite la ley. Nosotros le ayudaremos a hacerlo.
- Usted y sus padres pueden pedir ayuda para pagar sus medicinas o su tratamiento médico.
- Si usted tiene o es mayor de 18 años y puede tomar sus propias decisiones, podríamos crear una Directiva Avanzada. Este es un plan escrito u oral que nos indica qué tratamientos desea o no. También nos informa quién debe tomar las decisiones por usted si no nos las puede informar por sí mismo. Si lo desea, le ayudaremos a crear una Directiva Avanzada.
- Si es mayor de 18 años y tiene la capacidad de tomar decisiones por sí mismo, tiene el derecho de aprobar o rechazar cualquier parte de su tratamiento médico. Si es menor de 18 años y desea rechazar cualquier parte de su tratamiento, nosotros hablaremos con usted y cualquier otra persona según sea necesario.
- Si es mayor de 18 años y no es capaz de tomar decisiones por sí mismo, hablaremos con su tutor legal o representante designado para tomar las decisiones que más le convengan.

¿Preguntas o preocupaciones?

Si cree que no hemos cumplido nuestras promesas, por favor infórmenos para que tratemos de mejorar las cosas. También puede pedir hablar con un miembro del Comité de Asuntos Éticos en cualquier momento que usted tenga un problema con las decisiones relacionadas a su tratamiento.



SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE

Hay cosas que solo usted puede decirnos. Entonces, para que podamos ofrecerle un tratamiento de calidad y de forma segura, es importante que nos diga:

- Por qué 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 ha entendido algo.
- Si tiene alguna preocupación acerca de su cuidado.
- Si algo le está preocupando.
- Si necesita ayuda para seguir su plan de tratamiento o para asistir a sus citas médicas.

