

# BIENVENIDO A CHILDREN'S MERCY

## Derechos del paciente y Nuestras promesas para usted



**Children's Mercy**  
KANSAS CITY

## Expectativas del hospital

Las normas que aparecen a continuación aplican para todos, incluido el personal, los pacientes, las familias y los visitantes.

### Debe:

- Seguir las normas establecidas por nuestro hospital.
- Mantener el hospital como un lugar seguro y de descanso.
- Tratar a todas las personas con respeto y dignidad.
- Proteger la privacidad y confidencialidad de los demás.
- Usar ropa que no sea ofensiva u hostil y que sea respetuosa con los demás.
- Respetar las diferencias con los demás, como su edad, color de piel, cultura, origen étnico, identidad o expresión de género, idioma, origen nacional, discapacidad física, mental o de otro tipo, raza, religión, sexo, orientación sexual, condición socioeconómica u otra base protegida por la ley.

### No debe:

- Discriminar, intimidar o acosar a nadie.
- Utilizar lenguaje vulgar u ofensivo.
- Ocasionar maltrato físico o emocional.
- Traer o usar armas o drogas ilegales en nuestra propiedad o edificios.
- Consumir tabaco, cigarrillos electrónicos o alcohol en nuestra propiedad o edificios.
- Robar o provocar daños a la propiedad del hospital o las pertenencias de otros.
- Operar equipos médicos de propiedad del hospital. Esto deben realizarlo únicamente las personas autorizadas.
- Ingresar en áreas restringidas.
- Tomar fotografías o grabar videos del personal sin su permiso.

## Derechos del paciente

### Nuestras promesas a los pacientes:

- Usted es importante para nosotros.
- Usted forma parte de su equipo de atención médica.
- Puede hablar abiertamente con su equipo de atención médica sobre su atención y vigilancia; ambas desde una perspectiva médica. Nuestro objetivo más importante es brindarle atención médica a la vez que preservamos su seguridad como paciente.
- Puede hacernos tantas preguntas según lo considere necesario. Puede solicitar un intérprete en cualquier momento.
- Puede decirnos cómo se siente. Le diremos la verdad.
- Le escucharemos.
- Hablaremos con usted acerca de su atención en un idioma que pueda comprender.
- Le ayudaremos a hacer lo que necesite para crecer y aprender.

- Seremos tan delicados como sea posible cuando le prestemos cuidados.
- Mantendremos su cuerpo cubierto en la medida de lo posible.
- Le preguntaremos si siente dolor. Intentaremos ayudarlo a sentirse mejor de la forma 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 debe cuidar de su salud.

### También:

- Nos identificaremos ante usted.
- Le explicaremos en qué consiste nuestro trabajo.
- Hablaremos con usted sobre el motivo que lo trajo aquí.
- Le explicaremos las sensaciones que experimentará.
- Le avisaremos a su médico que usted está hospitalizado.
- Le notificaremos a un amigo o familiar que usted está hospitalizado (mayor de 18 años, si usted lo solicita).
- Le haremos sentir lo más cómodo posible.
- Le diremos qué podría ayudarlo y qué creemos que tal vez no sería útil para usted.
- Le daremos la información que necesita para tomar decisiones acerca de su atención.

### Le proporcionaremos los cuidados adecuados y le respetaremos sin importar lo siguiente:

- Su edad, sexo e identidad y expresión de género.
- El color de su piel, raza e identidad étnica.
- Su lugar de nacimiento.
- Qué idioma habla.
- Sus creencias y prácticas culturales.
- Lo que puede o no puede hacer con su cuerpo y mente.
- Su apariencia física.
- Quién pertenece a su familia y a quién ama.
- Si usted o su familia pueden asumir los costos ocasionados por la atención.

### Derechos adicionales:

- Su familia y amigos pueden estar a su lado cuando las políticas del hospital lo permitan y cuando usted así lo desee.
- Si le ofrecemos participar en un estudio de investigación, puede aceptar o negarse a ello. Negarse no cambiará la forma en que le brindamos nuestros cuidados.
- Le ayudaremos a hacer planes si usted y su familia deciden regresar a casa o trasladarse a otro hospital, a menos que eso perjudique su salud o seguridad.
- Usted y sus padres pueden acceder a su expediente médico según lo permita la ley. Nosotros le ayudaremos.

- Usted y sus padres pueden solicitar ayuda para pagar los medicamentos o la atención médica que reciba.
- Si tiene 18 años o más y se encuentra en capacidad de tomar decisiones por sí mismo, puede elaborar una directiva anticipada. Una directiva anticipada es una intención escrita o verbal que nos indica qué tratamientos desea o no desea recibir. También nos indica quién debe tomar las decisiones en su nombre si usted no puede expresarlo usted mismo. Si lo desea, le ayudaremos a redactar una directiva anticipada.
- Si tiene 18 años o más y puede tomar decisiones por sí mismo, tiene derecho a aceptar o rechazar cualquier parte de su tratamiento médico. Si es menor de 18 años y desea rechazar cualquier parte de su atención, hablaremos de esto con usted y con otras personas según sea necesario.
- Si tiene 18 años o más y no puede tomar decisiones por sí mismo, hablaremos con su tutor legal o representante designado para tomar las decisiones que sean en su beneficio.
- Puede solicitar un acompañante durante los exámenes físicos. Si tiene alguna inquietud con respecto a la conducta o a los exámenes realizados por nuestro personal, infórmenos. También puede informar a la línea directa de servicios de protección infantil del estado o a las agencias incluidas en este documento.

### Sus responsabilidades como paciente

Existen asuntos que solo usted nos puede decir. Para que podamos brindarle una atención adecuada y segura, es importante que nos comente:

- Por qué está aquí.
- Cómo se siente.
- Si siente dolor y dónde.
- Aquello que otras personas han hecho para ayudarlo a sentirse mejor.
- Aquello que usted y su familia hacen en casa para ayudarlo a sentirse mejor.
- Si hay algo que no comprende.
- Si tiene dudas acerca de su atención.
- Si tiene algo en mente.
- Si necesita ayuda para seguir su plan de atención o asistir a sus citas.

### ¿Alguna pregunta o inquietud?

Si considera que no hemos cumplido nuestras promesas, háganoslo saber para que podamos intentar mejorar las cosas. También puede solicitar hablar con un miembro del Comité de ética cuando lo considere conveniente si tiene algún problema con las decisiones sobre el tratamiento.



## Asistencia financiera

Todos los niños que tienen alguna enfermedad merecen atención médica. Los asesores financieros pueden ayudar a las familias a obtener fondos que les permita cubrir el costo de los servicios médicos. Children's Mercy brinda ayuda financiera a quienes cumplen con los requisitos establecidos según la política de asistencia financiera. Los asesores financieros están a su servicio si no tiene seguro o considera que tendrá dificultades para pagar los copagos, el coseguro, los deducibles u otros montos que el seguro no cubre. Un asesor financiero necesitará que usted le brinde cierta información con el fin de determinar si usted califica para recibir ayuda financiera.

Algunos de los requisitos básicos son:

- Tener residencia en el estado de Kansas o Missouri.
- Tener un ingreso familiar (según la composición del grupo familiar) menor o igual al 300 % de las pautas federales de pobreza.
- Haber utilizado todos los recursos que le ofrecen todos los demás programas (incluido Medicaid).

Children's Mercy colabora con la mayoría de los planes de seguro. Comuníquese con su seguro o proveedor de atención médica administrada para confirmar la cobertura y visite [choosechildrensmercy.org](http://choosechildrensmercy.org) para obtener más información.

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

## Comunicación significativa

Recursos y servicios gratuitos disponibles para que las personas con discapacidades se comuniquen de manera efectiva con nosotros, tales como:

- Intérpretes acreditados en el lenguaje de señas.
- Información impresa en otros formatos.

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

- Intérpretes médicos acreditados.
- Información impresa en otros idiomas.

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

Si bien haremos todo lo posible para resolver 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  
Teléfono: (573) 751-6303  
Fax: (573) 526-3621

**Junta de Artes Curativas de Missouri**

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

**Junta de Enfermería del Estado de Missouri**

P.O. Box 656  
Jefferson City, MO 65102  
Teléfono: (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  
Teléfono: (816) 426-7277  
Fax: (816) 426-3686

**Missouri Child Abuse and Neglect Hotline**

(800) 392-3738

**Kansas Protection Report Center**

(800) 922-5330

O para presentar una queja:  
**Línea directa de Servicios para Adultos Mayores y con Discapacidad:**

(800) 392-0210

**Línea directa contra el abuso y abandono infantil de Missouri**

(800) 392-3738

**Centro para Informes de Protección de Kansas**

(800) 922-5330

**Departamento de Salud y Ambiente de Kansas**

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

**Junta Estatal de Artes Curativas de Kansas**

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

**Junta de Enfermería del Estado de Kansas**

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

**La Comisión Conjunta**

One Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Teléfono: (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 y comprometen la participación del personal en la resolución de problemas relacionados con la experiencia del paciente, así como también identifican oportunidades de mejora en la organización. Un defensor del paciente está disponible para atender sus inquietudes y, si es necesario, le ayudará a presentar una queja. El comité de quejas revisará cada queja y le dará una respuesta por escrito. Esta respuesta incluirá el nombre de una persona de contacto en el hospital, las medidas adoptadas para investigar la queja, los resultados del proceso de quejas y la fecha de finalización de este. Puede comunicarse con un defensor del paciente al (816) 234-3119 para Missouri o al (913) 696-8872 para Kansas o enviando un correo electrónico a: [patientadvocate@cmh.edu](mailto:patientadvocate@cmh.edu).

## Números principales de Children's Mercy

### Missouri

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

### Kansas

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

### Línea de información de enfermería

(816) 234-3188 o línea gratuita (800) 800-7300

Para obtener recursos o información adicional, puede visitar nuestro sitio web en: [childrensmercy.org](http://childrensmercy.org).



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

Derechos de autor © 2023 The Children's Mercy Hospital.  
Todos los derechos reservados. 23-ACRR-3213 12/23

