

## PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

No person shall be denied access to available and medically indicated treatment or accommodations on the basis of race, ethnicity, religion, culture, language, creed, national origin, physical or mental disability, gender, sexual orientation, gender identity or expression, or source of payment for care. These rights can be exercised on the patient's behalf by a designated surrogate or proxy decision maker if the patient lacks decision-making capacity is legally incompetent, or is a minor. Patients can expect a reasonable response to his or her requests and needs for treatment or service, within the hospital's capacity, its stated mission, and applicable law and regulation.

### **As a Patient or Parent, you have the Right to:**

1. Be treated considerately and respectfully with consideration of cultural, personal values, beliefs and preferences that influence the perceptions of illness, free from all forms of abuse or harassment;
2. To make decisions in consultation with your physician, about your health care; and to receive appropriate treatment in the least restrictive setting available;
3. Not receive unnecessary or excessive medication;
4. Have an individualized treatment plan and to participate in the development of the plan;
5. Receive care in a safe environment with personal privacy;
6. Receive regular communication between the patient and the patient's family;
7. Have sufficient information to be able to accept medical care or to refuse care, treatment or services to the extent permitted by law and to be informed of the medical consequences of such refusal;
8. Expect proper management of a pain;
9. Information necessary to enable you to make treatment decisions that reflect your preferences;
10. Complete an advance directive (living will) as allowed by law and to expect the healthcare providers to comply with such a directive;
11. Have your physician, family member or representative of choice promptly notified of your admission to the hospital;
12. Receive, at the time of admission, information about patient rights policy (ies) and be informed of how to file a complaint and receive feedback;
13. Participate in consideration of ethical issues that arise in the care of the patient;
14. Be informed of the existence of business relationships among the hospital, educational institutions, other health care providers, or payers that may influence the patient's treatment and care;
15. Consent or decline to participate in proposed research studies or human experimentation affecting care and treatment or requiring direct patient involvement, and to have those studies fully explained prior to consent;
16. Expect reasonable continuity of care when appropriate and to be informed by physicians and other caregivers of available and realistic care options when hospital care is no longer appropriate;
17. Be informed of hospital policies and practices that relate to patient care, treatment, and responsibilities;
18. Be informed of the hospital's charges for services and available payment methods;
19. Access or request an amendment to, and obtain information on disclosures of health information in accordance to law and regulation;
20. Be treated with comfort and dignity during end of life events. This includes managing pain, and recognizing your grief, cultural and spiritual needs;
21. Receive visitors of your choosing, including, but not limited to, a spouse, a domestic partner (including a same-sex domestic partner), another family member, or a friend;

22. Refuse a person visiting, or withdraw consent to see a visitor at any time;
23. All visitors may enjoy full and equal visitation privileges consistent with your preferences;
24. Designate a "Support Person" to exercise your visitation rights on your behalf;
25. Give or refuse consent for recordings, photographs, films, or other images to be produced or used for internal or external purposes other than identification, diagnosis, or treatment;
26. To receive information about the individuals responsible for, as well as those providing your care treatment and services. This includes the physician, clinical psychologist or other practitioner who has primary responsibility and the health care team

**As Patients and Parents, you have the Responsibility to:**

1. Provide complete and accurate information, including your full name, address, home telephone number, date of birth, Social Security number, insurance carrier and employer, when it is required;
2. Provide the hospital or your doctor with a copy of your advance directive if you have one;
3. Provide complete and accurate information about your health and medical history, including present condition, past illnesses, hospital stays, medicines, vitamins, herbal products, and any other matters that pertain to your health, including perceived safety risks;
4. Ask questions when you do not understand information or instructions. If you believe you cannot follow through with your treatment plan, you are responsible for telling your doctor. You are responsible for outcomes if you do not follow the care, treatment and services plan;
5. Actively participate in your pain management plan and to keep your doctors and nurses informed of the effectiveness of your treatment;
6. Leave valuables at home and only bring necessary items for your hospital stay;
7. Treat all hospital staff, other patients and visitors with courtesy and respect; abide by all hospital rules and safety regulations; and be mindful of noise levels, privacy and number of visitors;
8. Provide complete and accurate information about your health insurance coverage and to pay your bills in a timely manner;
9. Keep appointments, be on time, and call your health care provider if you cannot keep your appointments.

**If your concern is not resolved to your liking, you may contact:**

- Your nurse, who will attempt to resolve the issue to your satisfaction,
- Have the nurse call Family Support Services at (915) 242-8579.
- A Family Advocate will make contact to explore further if satisfaction can be achieved. Know that presentation of a complaint or grievance will not compromise current care or future access to care.
- You may call the Compliance Office or the Risk Manager at El Paso Children's Hospital at (915) 298-5444.
- You have the right to file a formal, written grievance with the Texas Department of State Health Services (DSHS).

**Texas Department of State Health Services**

**1100 W. 49th St.**

**Austin TX, 78756-3199**

**800-973-0022**

**800-735-2989 (TDD)**

- You also may contact The Joint Commission's Office of Quality Monitoring to report any concerns about a Joint Commission-accredited health care organization by:
- Accessing the Joint Commission website at [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org) and click on the "Report a Safety Event" tab.

- Faxing complaint to:  
**1 (630) 792-5005**
- Mailing complaint to:  
**The Joint Commission  
Office of Quality and Patient Safety  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181**
- Medicare patients have the right to contact the Quality Improvement Organization (QIO) in the state of Texas:  
**TMF Health Quality Institute  
Review and Compliance  
Bridgepoint I, Suite 300  
5918 West Courtyard Dr.  
Austin, TX 78730-5036  
1-800-725-8315 or 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**

If you need access to services or to report a concern regarding discrimination in access to services, please contact Family Support Services at 915-298-5444 ext. 40615 or contact our Administrator on Duty at (915) 298-5444 ext. 40598. You can also report a concern to the hospital in-person or by mail, fax, or email. Please contact please contact:

- **Marina Estrada, Director of Family Support Services  
4845 Alameda Ave  
El Paso, TX 799905  
Phone: (915) 298-5444, ext. 40615  
Fax: (915) 242-8625  
Email: [mestrada@elpasochildrens.org](mailto:mestrada@elpasochildrens.org)**

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office of Civil Rights Complaint Portal, available at: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

El Paso Children's Hospital is a private, not for profit hospital, licensed by the State of Texas. El Paso Children's Hospital is a provider under the Medicare and Medicaid programs and complies with the Conditions of Participation for these programs.

The physicians and dentists who treat patients at El Paso Children's Hospital are not employees or agents of El Paso Children's Hospital. They are either (i) independent physicians or dentists engaged in the private practice of medicine; (ii) independent physicians or dentists who are independent contractors; (iii) physicians or dentists employed by Texas Tech University Health Sciences Center or another institution; or (iv) physicians or dentists participating in the care of patients as part of a post-graduate medical education program.



## GUÍA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

A nadie se le negará acceso a ningún tratamiento disponible ya sea por indicación médica ni tampoco al alojamiento por su raza, grupo étnico, religión, cultura, idioma, credo, origen nacional ni discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género ni fuente de pago para solventar la atención recibida. Estos derechos pueden ejercerlos en nombre del paciente o bien una persona designada o bien un apoderado para tomar decisiones si el paciente carece de capacidad de tomar decisiones, es jurídicamente incompetente o menor de edad. Los pacientes pueden pretender recibir una respuesta razonable a sus solicitudes y necesidades de tratamiento o servicio, en la medida de las capacidades del hospital, su misión declarada y las leyes y los reglamentos aplicables.

### Como paciente o padre, tiene derecho a:

1. Ser tratado con consideración y respeto de sus valores culturales y personales, sus creencias y preferencias que afectan la percepción de enfermedad.
2. Tomar decisiones sobre la atención de salud que recibirá tras consultar con su médico y recibir el tratamiento adecuado en el entorno menos restrictivo posible.
3. No recibir medicina innecesaria ni excesiva.
4. Tener un plan de tratamiento individualizado y participar en la elaboración de dicho plan.
5. Recibir atención en un entorno seguro y tener privacidad para sus necesidades personales.
6. Tener una comunicación periódica entre el paciente y su familia.
7. Tener suficiente información como para aceptar o rechazar la atención médica, el tratamiento o los servicios en la medida que así lo permita la ley y estar informado de las consecuencias médicas en caso de negarse.
8. Procurar que se maneje el dolor de manera adecuada.
9. Disponer de la información necesaria para tomar decisiones de tratamiento que reflejen sus deseos.
10. Completar una directiva anticipada (testamento de vida) en la medida en que lo permita la ley y procurar que los proveedores de salud cumplan con tal directiva.
11. Que se informe sin demoras a su médico, familiar o representante a elección que ha sido internado.
12. Recibir, en el momento en que lo internan, información sobre la política de derechos del paciente y que se le informe el mecanismo para presentar quejas y recibir su opinión.
13. Participar de los asuntos éticos que surjan en el transcurso de la atención del paciente.
14. Estar al tanto de las relaciones comerciales entre el hospital, las instituciones educativas, otros proveedores de salud o contribuyentes que puedan afectar el tratamiento y la atención que reciba el paciente.
15. Autorizar o negarse a participar en experimentos con humanos o en estudios de investigación propuestos que afecten la atención y el tratamiento o que exijan la participación directa del paciente y a que se le expliquen plenamente dichos estudios antes de dar su consentimiento.
16. Pretender una continuidad razonable de atención, cuando proceda, y que los médicos y otros cuidadores le informen las opciones de atención disponibles y realistas cuando la atención hospitalaria ya no proceda.
17. Que se le informen las políticas y prácticas del hospital referentes a la atención, al tratamiento y a las responsabilidades del paciente.
18. Que se le informe el costo de los servicios que brinda el hospital y las formas de pago disponibles.
19. Acceder o solicitar una modificación y obtener la información referente a la divulgación de la información de salud de conformidad con la ley y los reglamentos.
20. Que se le brinde consuelo y se lo trate con dignidad si su hijo está muriendo. Esto incluye el manejo del dolor y reconocer su angustia y sus necesidades culturales y espirituales.

21. Recibir a las visitas que elija, como cónyuge, pareja (incluso del mismo sexo), otro familiar o un amigo.
22. Rehusarse a recibir a una visita o retirar su consentimiento de ver a una visita en cualquier momento.
23. Todas las visitas gozarán de los mismos privilegios plenos de visita según sus preferencias.
24. Designar a una “persona de apoyo” que haga valer sus derechos de visita en nombre suyo.
25. Otorgar o denegar consentimiento para que se realicen grabaciones, se tomen fotografías, se filme o se tome o utilice alguna otra imagen para usos internos o externos salvo con fines de identificación, diagnóstico o tratamiento.
26. Recibir información sobre los responsables y los que le brindan atención, tratamiento y servicios, como médicos, psicólogos clínicos o algún otro profesional responsable y el equipo de atención médica.

**Como paciente o padre, tiene la responsabilidad de:**

1. Brindar información completa y precisa, incluidos su nombre completo, domicilio, teléfono particular, fecha de nacimiento, número de seguro social, compañía aseguradora y empleador, cuando así se le exija.
2. Brindarle al hospital o a su médico copia de su directiva anticipada, si la tiene.
3. Brindar información completa y precisa sobre su salud y su historia clínica, como su condición actual, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos, vitaminas, hierbas medicinales y cualquier otro asunto que afecte su salud, incluidos los riesgos a la seguridad percibidos.
4. Hacer preguntas cuando no comprenda la información o las instrucciones. Si cree que no puede seguir con el plan de tratamiento, es su responsabilidad informárselo al doctor. Usted es responsable del resultado si no sigue con el plan de atención, tratamiento y servicios.
5. Participar activamente de su plan de manejo del dolor y mantener informados a los médicos y las enfermeras de la eficacia del tratamiento que recibe.
6. Dejar objetos de valor en su casa e internarse únicamente con los artículos necesarios.
7. Tratar a todo el personal del hospital, a los otros pacientes y a las visitas con amabilidad y respeto, respetar todas las reglas del hospital y los reglamentos de seguridad y ser consciente de los niveles de ruido, la privacidad y la cantidad de visitas recibidas.
8. Brindar información completa y precisa sobre la cobertura médica de su aseguradora y pagar las facturas correspondientes de manera oportuna.
9. Asistir a las citas programadas, ser puntual y llamar al proveedor de atención médica si no puede asistir a la cita.

**Si no se resuelve su inquietud de manera satisfactoria, puede:**

- Comunicarse con su enfermera/o, que intentará resolverle el problema de manera satisfactoria.
- Hacer que su enfermera/o llame a Servicios de Apoyo Familiar (*Family Support Services*) al: 915-242-8579.
- Un representante de dicho servicio se comunicará con usted para ver si puede lograr satisfacerle. Debe saber que presentar una queja o un pedido de desagravio no pondrá en peligro la atención que recibe actualmente ni ninguna posibilidad futura de acceder a atención médica.
- Si no se puede resolver su queja de manera satisfactoria, tendrá derecho a presentar un pedido de desagravio formal por escrito al Departamento de Servicios de Salud del Estado de Texas (DSHS).

**Texas Department of State Health Services**  
**1100 W. 49th St.**  
**Austin TX, 78756-3199**

**800-973-0022**

**800-735-2989 (TDD)**

- Además, puede comunicarse con la Oficina de la Comisión Conjunta para el Monitoreo de Calidad para denunciar cualquier inquietud que tenga sobre una organización de atención médica acreditada por la Comisión Conjunta.
- Puede hacerlo por correo electrónico al [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)
- Fax:  
**1 (630) 792-5005**
- Tendrá derecho a presentar un pedido de desagravio formal por escrito al:  
**La Oficina de la Comisión Conjunta para el Monitoreo de Calidad  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181**
- Los pacientes de Medicare tienen derecho a comunicarse con la Organización de Mejora de la Calidad (QIO) del estado de Texas:  
**TMF Health Quality Institute  
Review and Compliance  
Bridgepoint I, Suite 300  
5918 West Courtyard Dr.  
Austin, TX 78730-5036  
1-800-725-8315 ó 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**

Si necesita acceso a los servicios o para informar una queja con respecto a la discriminación en el acceso a los servicios, comuníquese con los Servicios de Apoyo Familiar al 915-298-5444 ext. 40615 o comuníquese con nuestro Administrador de turno al (915) 298-5444 ext. 40598. También puede informar una queja al hospital en persona o por correo, fax o correo electrónico. Por favor, póngase en contacto con:

- **Marina Estrada, Director of Family Support Services  
4845 Alameda Ave  
El Paso, TX 79905  
Phone: (915) 298-5444, ext. 40615  
Fax: (915) 242-8625  
Email: [mestrada@elpasochildrens.org](mailto:mestrada@elpasochildrens.org)**

El Paso Children's Hospital es un hospital sin fines de lucro con licencia del estado de Texas. El Paso Children's Hospital es un prestador de los programas de Medicare y Medicaid y cumple con las condiciones de participación de ambos programas.

Los médicos y dentistas que tratan pacientes en El Paso Children's Hospital no son empleados ni agentes de dicho hospital. Son (i) médicos o dentistas independientes que ejercen la medicina de manera particular, (ii) médicos o dentistas independientes que son contratistas independientes, (iii) médicos o dentistas empleados del Centro de Ciencias de la Salud de la Universidad Tecnológica de Texas o alguna otra institución o (iv) médicos o dentistas que atienden pacientes como parte de un programa de estudios de medicina de posgrado.