

Asistencia financiera

Todos los niños que tienen alguna enfermedad merecen atención médica. Los asesores financieros pueden ayudar a las familias a obtener fondos para cubrir los costos 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 (ajustado al tamaño de la familia) 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** para obtener más información.

Si desea obtener más información sobre asistencia financiera, visite nuestro sitio web (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 o llame al (816) 234-3567.

Comunicación significativa

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

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

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

- Intérpretes médicos calificados
- 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:

Departamento de Salud y Servicios para Adultos Mayores de Missouri, Licencias hospitalarias
P.O. Box 570
Jefferson City, MO 65102
Teléfono: (573) 751-6303

Junta de las Artes Curativas de Missouri
P.O. Box 4
Jefferson City, MO 65102
Teléfono: (573) 751-0098

Junta de Enfermería de Missouri
P.O. Box 656
Jefferson City, MO 65102
Teléfono: (573) 751-0681

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos
601 East 12th Street, Room 353
Kansas City, MO 64106
Centro de respuesta al cliente: (800) 368-1019
TDD: (800) 537-7697

Centros de Servicios de Medicare y Medicaid
7500 Security Blvd.
Baltimore, MD 21244
Teléfono: (877) 267-2323
TTY: (800) 877-8339

Departamento de Salud y Medio Ambiente de Kansas
1000 SW Jackson, Suite 330
Topeka, KS 66612
Teléfono: (800) 842-0078

Junta de Artes Curativas de Kansas
800 SW Jackson, Lower Level - Suite A
Topeka, KS 66612
Teléfono: (785) 296-7413

Junta de Enfermería del Estado de Kansas
Edificio de Oficinas Es-tatales Landon
900 SW Jackson, Suite 1051
Topeka, KS 66612
Teléfono: (785) 296-4929

Comisión Conjunta
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono: (888) 527-9255

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 fuera necesario, le ayudará a presentar una queja. El comité de quejas revisará cada queja y le dará una respuesta por escrito. Esta respuesta incluirá 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 llamando al (816) 234-3119 o enviando un correo electrónico a patientadvocate@cmh.edu.

Números principales de Children's Mercy

Missouri

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

Kansas

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

Línea de información de enfermería las 24 horas, los siete días de la semana

(816) 234-3188 o al número gratuito (800) 800-7300

Para obtener recursos o información adicional, puede visitar nuestro sitio web, **childrensmercy.org**.



Children's Mercy es un empleador con una política de igualdad de oportunidades y de acción afirmativa y es una agencia de United Way. Derechos de autor © 2025 The Children's Mercy Hospital. Todos los derechos reservados. 26-ACRR-3866 11/25



BIENVENIDO A CHILDREN'S MERCY

Los derechos del paciente y nuestras promesas para usted



Expectativas del hospital

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

Lo que debe hacer:

- 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, lo que incluye 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 o sobre otra base protegida por la ley.

Lo que no debe hacer:

- 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 seguridad. Nuestro objetivo más importante es brindarle

- atención y seguridad.
- Puede hacernos tantas preguntas según lo considere necesario. Puede solicitar un intérprete en cualquier momento.
- Puede decirnos cómo se siente. Le diremos la verdad.
- Nosotros lo 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.
- Nosotros le preguntaremos si tiene dolor. Intentaremos ayudarle 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.

Nosotros 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 notificaremos a su médico que usted está en el hospital.
- Le notificaremos a un amigo o familiar que usted está hospitalizado (mayor de 18 años, si usted lo solicita).
- Haremos que se sienta lo más cómodo posible.
- Le diremos qué podría ayudarle 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 lo respetaremos sin importar:

- 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 puede 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 atención.
- 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 es mayor de 18 años, puede tomar decisiones por sí mismo:**
 - » Puede crear una **voluntad anticipada**. La voluntad anticipada es un plan escrito o verbal que nos dice:
 - * Qué tratamientos desea o no desea recibir.
 - * Quién debe tomar las decisiones en su nombre si usted no puede comunicarnos por sí mismo.
 - * Si lo desea, le ayudaremos a redactar una voluntad anticipada.
 - » Tiene derecho a aprobar o rechazar cualquier parte de su tratamiento médico.
 - * Si es menor de 18 años y desea rechazar cualquier parte de su atención, hablaremos de ello 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 con su representante designado para tomar decisiones que sean en su mejor interés.

- Puede solicitar la presencia de un acompañante médico durante los exámenes y los procedimientos. Si tiene alguna inquietud respecto de la conducta o de 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.
- Estos derechos también se aplican si usted es empleado, contratista, residente o cualquier otra persona que trabaje en nombre del hospital Children's Mercy.

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 tiene dolor y dónde.
- Lo que otras personas han hecho para ayudarle a sentirse mejor.
- Aquello que usted y su familia hacen en el hogar para ayudarle a sentirse mejor.
- Si hay algo que no comprende.
- Si tiene dudas acerca de su atención.
- Si hay algo que le preocupa.
- Si necesita ayuda para seguir su plan de atención o asistir a sus citas.

¿Tiene 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.