

Patient and Family Rights and Responsibilities

We care about the rights of all our patients and families.

Rights

We know that it is a privilege to care for your child. To make sure that you and your child get the best care, we will:

- Tell you and your child what is going on in a way both you and your child understand.
- Provide interpretive services if you need them.
- Tell you and your child who we are, what job we do, and what role we play in your child's care.
- Listen to you and your child.
- Work as a team with you and your child.
- Encourage you and your child to help create a plan of care that is best for him/her.
- Make you and your child feel at ease. Please talk to us about any concerns, fears, or complaints you may have.
- Provide a safe environment that is free from neglect, harm, and abuse.
- Try to make your child feel better if he/she hurts or is uncomfortable.
- Encourage your family and friends to be with you.
- Support your freedom to observe and celebrate special traditions.
- Respect any request for more information, to refuse care, or to get a second opinion.
- Protect your and your child's privacy and personal health information including videos photos and recordings.
- *Prohibit discrimination based on age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, and gender identity or expression.*
- To ensure continuity of care, share your child's health information with other providers involved in your child's treatment, including your child's primary care provider, other treating providers, or other providers of services. However, if you choose, we will honor your request not to share information with any of those providers.

Responsibilities

We want to do all we can to help your child feel better, but we need your help.

Please:

- Tell us true and complete information about your child's health, symptoms, and any medicine he/she takes.
- Work with our doctors, nurses, and care team to plan the best care for your child.
- Tell us if you do not understand the care plan, diagnosis, or treatment.
- Follow the care plan that you and the care team have agreed upon.
- Give only the medicine the doctor says your child should have.
- Tell us if you have any concerns about your or your child's safety.
- Talk to us about your family's needs, worries, and concerns.
- Ask questions to help us keep you informed.
- Tell us your ideas about how we can meet your and your child's needs.
- Respect the privacy and the rights of other patients, families and staff including following Children's Hospital policies for photos, videos and other recordings.
- Help other patients rest by keeping noise at a level that can be heard only inside your room.
- Bring your child's favorite toy or blanket, but leave your other valued items at home.
- Follow Children's Hospital policies involving visiting, use of tobacco products, alcohol, illegal drugs, weapons and firearms.
- Keep track of your personal items and take them with you when you go home.

Questions/Concerns? You may contact our office of Patient Experience: 865-541-8724 / 865-541-8586.

If you still have concerns after speaking with us, you may contact:

Tennessee Department of Health

Division of Health Care Facilities
Centralized Complaint Intake Unit
665 Mainstream Drive, Second Floor
Nashville, TN 37243
Phone: 1-877-287-0010

Office of Quality and Patient Safety

The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
Email: complaint@jointcommission.org

Derechos y Responsabilidades del Paciente y la Familia

Para nosotros, los derechos de todos los pacientes y las familias son importantes.

Derechos

Sabemos que cuidar a su niño es un privilegio. Para garantizar que usted y su niño reciben los mejores cuidados posibles, nosotros:

- Les explicaremos a usted y a su niño qué es lo que está pasando de una manera que puedan entender.
- Les proporcionaremos servicio de interpretación si lo necesitan.
- Les diremos a usted y a su niño quienes somos, el trabajo que hacemos y el papel que desempeñamos en el cuidado de su niño.
- Les escucharemos a usted y a su niño.
- Trabajaremos en equipo con usted y con su niño.
- Les animaremos a usted y a su niño a que nos ayuden a crear el mejor plan de cuidados para él.
- Nos aseguraremos de que usted y su niño se sientan tranquilos. Por favor, háganos saber de cualquier preocupación, temor o queja que puedan tener.
- Les proporcionaremos un entorno seguro y libre de negligencia, daños y abuso.
- Intentaremos ayudar a su niño a encontrarse mejor si siente dolor o molestias.
- Animaremos a su familia y amigos a que estén con ustedes.
- Apoyaremos su libertad de observar y celebrar tradiciones especiales.
- Respetaremos cualquier petición para obtener más información, rehusar tratamiento o conseguir una segunda opinión.
- Protegeremos la privacidad y la información de salud personal de usted y de su niño.
- *Prohibiremos la discriminación basada en la edad, raza, etnicidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, de identidad o expresión de género.*

Responsabilidades

Queremos hacer todo lo posible para ayudar a su niño a sentirse mejor, pero necesitamos su ayuda.

Por favor:

- Denos información verdadera y completa con respeto a la salud, los síntomas y cualquier medicamento que tome su niño.
- Trabaje junto con los médicos, enfermeros y el equipo de cuidados para planificar los mejores cuidados para su niño.
- Díganos si no entiende el plan de cuidados, diagnóstico o tratamiento.
- Siga el plan indicado por usted y el equipo de cuidados médicos.
- Dé solamente las medicinas que el médico indique para su niño.
- Díganos si tiene alguna preocupación sobre su seguridad o la de su niño.
- Háganos saber de las necesidades, preocupaciones y dudas de su familia.
- Háganos preguntas para ayudarnos a mantenerle informado.
- Denos sus ideas sobre cómo podemos satisfacer sus necesidades y las de su niño.
- Respete la privacidad y los derechos de otros pacientes, familias y del personal.
- Ayude a otros pacientes a descansar manteniendo un nivel de ruido que solo se pueda escuchar dentro de su habitación.
- Traiga el juguete o cobija favorito de su niño, pero deje otros artículos de valor en casa.
- Siga las políticas de Children's Hospital con respecto a visitas, el uso de productos de tabaco, alcohol, drogas ilícitas, armas y armas de fuego.
- Vigile sus artículos personales y llévelos con usted cuando se vaya a casa.

¿Preguntas/Preocupaciones? Puede ponerse en contacto con nuestra oficina de Patient Experience (Experiencia del Paciente): 865-541-8724/865-541-8586. Si todavía tiene dudas después de hablar con nosotros, puede contactar a:

Tennessee Department of Health
Division of Health Care Facilities
Centralized Complaint Intake Unit
665 Mainstream Drive, Second Floor
Nashville, TN 37243
Teléfono: 1-877-287-0010

Office of Quality and Patient Safety
The Joint Commission
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org