

## Derechos y responsabilidades de las familias y CYSHCN para el uso de la telesalud

### Derechos

*Tiene derecho a recibir atención considerada, respetuosa y compasiva* a través de la telesalud, independientemente de su edad, género, raza, nacionalidad, religión, orientación sexual, identidad de género o discapacidad.

*Tiene derecho a recibir atención segura y de alta calidad* dentro de la variedad de servicios que brinda la telesalud.

*Tiene derecho a hacerle preguntas a su proveedor o al personal de la oficina correspondiente sobre cómo iniciar sesión y si necesita ayuda con la plataforma a utilizar.*

*Tiene derecho a adaptaciones para la vista, audición y del habla* para poder acceder a su visita de telesalud.

*Tiene derecho a una consulta de telesalud en su idioma navito* con servicios de interpretación eficaces y adecuados.

*Tiene derecho a que un familiar, u otra persona lo acompañe durante su visita* de telesalud.

*Tiene derecho a compartir información y hacer preguntas* durante una consulta de telesalud como lo haría durante una visita en persona.

*Tiene derecho a recibir el mismo tipo de información* durante la consulta de telesalud como resultados de pruebas, análisis o diagnóstico.

*Tiene derecho a discutir y colaborar en la elaboración de planes de atención* durante una visita de telesalud como lo haría durante una visita en persona.

*Tiene derecho a no estar de acuerdo con cualquier plan o solicitar revisión o cambios* en el plan de atención en una visita de telesalud, tal como lo haría durante una visita en persona.

*Tiene derecho a solicitar una visita en persona* si cree que la visita de telesalud no satisfará las necesidades de su hijo o familia.

*Tiene derecho a suspender una visita de telesalud* si se siente incómodo en cualquier momento.

*Tiene derecho a compartir una inquietud o queja* sobre su visita de telesalud verbalmente o por escrito con su proveedor y/o el personal del consultorio.

*Tiene derecho a **compartir una inquietud o queja sobre su visita** de telesalud verbalmente o por escrito con su proveedor y/o el personal del consultorio.*

*Tiene derecho a **pedirle a cualquier aprendiz o personal de apoyo que observe o ayude** en su visita de telesalud **que abandone la habitación o que deje de ver o escuchar su visita.***

*Tiene **derecho a hacer preguntas y recibir información relacionada con la confidencialidad y privacidad** de su visita de telesalud y el uso de su información médica.*

*Tiene **derecho a acceder, ya sea por escrito o a través de un portal en línea, cualquier plan de atención, órdenes médicas o elementos de acción** de la visita de telesalud.*

*Tiene **derecho a participar en la planificación de la próxima visita** de telesalud o las acciones de seguimiento.*

## Responsabilidades

- **Participe activamente** en la visita de telesalud **con información y actualizaciones sobre la salud de su hijo**, como:
  - logros de su hijo obtenidos desde la última visita
  - preocupaciones, síntomas, tratamientos u hospitalizaciones desde la última visita
  - medicamentos
  - actualizaciones de otros proveedores
  - cualquier otra información que crea que sus proveedores puedan necesitar
- **Ofrezca a su niño o joven la misma oportunidad de participar** activamente en la visita de telesalud. Si su niño o joven necesita una adaptación para participar, como para escuchar, hágalo antes de la visita. Además, es importante apoyar a su su niño o joven de quiere participar, apoye sus necesidades de comunicación antes de su cita.
- **Prepare a su hijo para participar** en la visita de telesalud, por ejemplo:
  - programe la cita a una hora del día que les convenga
  - discuta dónde realizar la visita en su hogar para que sea accesible y cómodo para su hijo
  - practique el uso de la plataforma de telesalud con anticipación para que se familiarice
  - discuta qué esperar durante la visita usando un lenguaje accesible y conocido para ellos (por ejemplo “como vemos a abuela en el teléfono, pero estará el Dr. Santos”), historias sociales, imágenes u otras herramientas de comunicación
  - cuente con algún objeto que pueda entretener a su hijo durante la visita, como un animal de peluche o su camisa favorita
- **Ayude con cualquier examen físico de su hijo** que pueda ser necesario durante la visita de telesalud.
- **Demuestre los aspectos del cuidado de su hijo en el hogar**, como usar la cámara para mostrar cómo se usa el equipo o cómo se administra un medicamento.
- **Haga preguntas cuando no comprenda** la información o el plan de atención médico.
- **Tome notas de cualquier pregunta o inquietud que tenga**, o de cualquier orden, plan y acción discutida durante la visita de telesalud.
- **Trate a sus médicos, enfermeras y otros miembros del equipo de atención médica** que participan en la visita de telesalud con respeto.