

Patient Rights and Responsibilities

For Adult Patients



Our first priority is to provide you the care you need, when you need it, with skill, compassion and respect. Please tell us if you have concerns about your care or if you have pain.

As an adult patient, you have the right to:

High quality hospital care, *You have the right to...*

- Considerate and respectful care in a safe setting.
- Quality care given by competent personnel and high professional standards that are continually maintained and reviewed.
- Treatment without discrimination based on age, ethnicity, race, color, religion, culture, language, national origin, sex, gender identity or expression, sexual orientation, physical or mental disability, socioeconomic status, or source of payment.
- Know the name of the doctor responsible for coordinating your care and the names and roles of people involved in your care.
- Be told who to contact to report a complaint or grievance, and expect a prompt response or resolution.
- Have a family member and your doctor notified of your admission, if you wish.
- Decide who your designated medical representative is.
- Be informed (or have your representative informed) about the outcome of your care, including unanticipated outcomes.
- Emergency procedures started without unnecessary delay.
- Be free from repeated medical procedures unless they are medically necessary.
- Medical and nursing treatment that avoids unnecessary physical and mental discomfort.
- Comfort and also information about managing pain. You can access staff who are committed to pain relief.
- Exercise your rights without being subject to discrimination, punishment or reprisal.
- Communication and information you can understand. Information will be appropriate to your age, understanding, and language. If you have vision, speech, hearing, and/or other impairments, you will receive help (if needed) to ensure your care needs are met.
- Interpreter services for sign language and foreign language as needed at no cost.

A clean and safe environment, *You have the right to...*

- Freedom from abuse or harassment.
- Know what rules and regulations of the organization apply to your behavior as a patient.
- Obtain information about any professional relationships among individuals who are treating you.
- To be woken up only if necessary for medical care.
- Be restrained or put in seclusion only if necessary for your safety or the safety of others.
- Ask to move to a different room if another patient or visitors in the room are unreasonably disturbing you.

Involvement in your care, *You have the right to...*

- Participate in your plan of care.
- Receive from your doctor all information necessary to give informed consent before the start of any procedure and/or treatment, except in emergencies. The information includes the specific procedure or treatment, the medically significant risks involved and the probable amount of time to recover. Your doctor should also tell you about significant medical alternatives or other ways to treat your medical condition. If you are unable to receive or understand this information, your doctor can also tell your designated representative.
- Get complete and current information from your doctor about your medical condition, diagnosis, treatment and prognosis (expected outcome). If it is not medically advisable to give the information to you, the information will be available to the person you choose or appoint.
- Refuse any drug, treatment or procedure to the extent permitted by law and be informed of the medical consequences of your action.
- Decide who your family members are and how you would like them to be involved in your care. These can be people who are related to you by genetic, legal or emotional relationships.
- Decide which people should have the same visitation rights as immediate family (even if they are not related to you.)
- Have your family or support person with you unless that person's presence is not appropriate for therapeutic or medical reasons, or violates privacy or safety.
- Be informed about potential participation in a research study or in an organ or tissue donor program. You have the right to refuse participation in such programs and may withdraw from them at any time.
- Consult with another doctor at your own request and expense. Medical or nursing staff will help arrange a consultation if requested.
- Receive spiritual and emotional support and care by a religious official. Your religious practices will be supported as much as possible.
- Make advance directives to guide your health care if you become unable to speak for yourself. The staff will follow your valid advance directives.
- Ask for help with ethical issues and difficult decisions regarding your care.
- Access all information in your medical record. When it is not medically advisable to give the information to you, the information will be available to an appropriate person on your behalf within a reasonable time frame.

Protection of your privacy, *You have the right to...*

- Confidentiality in all communications and records about your care.
- Privacy about your medical care program. Case discussions, consultations, examinations and treatments are confidential and should be as private as possible.
- Personal privacy during medical or nursing treatments, and during activities like dressing, bathing and using the bathroom. People who are not directly involved in your care must have your permission to be present.
- Personal privacy and privacy about your health care information following HIPAA regulations (Health Insurance Portability and Accountability Act) and hospital policies related to privacy.
- Request a list of certain disclosures of your personal health information.
- Request an amendment to clinical, billing or other records containing personal health information.

Help when leaving the hospital, *You have the right to...*

- Expect reasonable continuity of care. You have the right to know about your continuing health care needs after discharge and how to meet them.
- A complete explanation of the reasons for a transfer to another facility and the alternatives to that transfer. The facility you are going to must accept you before you are transferred.

Help with your bill and filing insurance claims

You have the right to...

- See your bill and receive an explanation of charges regardless of who is paying the bill.
- Information about financial resources that may help you pay for your care.

Behavioral Health patients may have additional rights per North Carolina statutes.

As a patient, you are responsible for:

1. Providing, to the best of your knowledge, accurate and complete information about your current health condition, past illnesses, hospitalizations, medicines and other matters about your health.
2. Telling your caregiver if you think you will have problems following the prescribed treatment.
3. Speaking up and asking questions if you do not understand your treatment plan and what you need to do.
4. Following the treatment plan recommended by the doctor who is responsible for your care.
5. Making informed decisions about your care.
6. Making sure that we have a copy of your written advance directive if you have one.
7. Asking about pain management, including what to expect and options for pain relief. You should let us know if your pain continues. You should take an active part in your pain management plan and ask for relief when you first feel pain.
8. Making reasonable efforts to cooperate with other patients, the needs of the medical center, medical staff and employees.
9. Providing necessary information for insurance claims and working with us to make payment arrangements as promptly as possible.
10. Recognizing that your lifestyle and behaviors affect your health.
11. Keeping appointments that are arranged for your continuing care.
12. Accepting responsibility for the medical results if you refuse treatment and do not follow your health providers' instructions.
13. Behaving in a way that respects the rights of other patients, staff members and medical center property.

Derechos y Responsabilidades del Paciente Adulto

Nuestra principal prioridad es brindarle la atención médica que usted necesita, cuando la necesita, con gran habilidad, compasión y respeto. Por favor infórmenos si tiene preocupaciones sobre su atención o si tiene dolor.

Como paciente adulto usted tiene derecho a:

Atención médica de alta calidad, *Tiene derecho a...*

- Ser atendido con consideración y respeto en un entorno seguro.
- Una atención de alta calidad brindada por personal competente, con altos estándares profesionales que son mantenidos y revisados continuamente.
- Recibir tratamiento sin ser discriminado debido a su edad, origen étnico, raza, color, religión, cultura, lenguaje, nacionalidad, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico o fuente de pagos.
- Saber el nombre del médico responsable de coordinar su atención médica y los nombres y funciones de otras personas involucradas en su cuidado.
- Recibir información sobre a quién debe contactar para presentar una queja o reclamo y esperar una solución pronta.
- Que notifiquen a un familiar y a su médico de cabecera sobre su ingreso si así usted lo desea.
- Que lo informen (o a su representante médico) sobre los resultados de su atención médica, incluyendo los resultados inesperados. Los resultados inesperados son resultados considerablemente distintos de lo que se esperaba de un tratamiento o procedimiento.
- Que los procedimientos de emergencia sean implementados sin demoras innecesarias.
- Que no dupliquen procedimientos médicos a menos que sean necesarios desde el punto de vista médico.
- Sentirse cómodo y recibir información sobre el manejo del dolor. Usted tendrá acceso a personal que está dedicado a aliviar el dolor.
- Ejercer sus derechos de expresar sus quejas sin ser sometido a coerción, presión, discriminación, castigo o represalia, o sin que le interrumpan la atención médica.
- Comunicación e información que usted y su representante puedan entender. La información será adecuada para su edad, nivel de comprensión y lenguaje. Si tiene impedimento de la visión, del habla, del oído, y/u otros impedimentos, usted recibirá ayuda (si es necesario) para asegurarnos de satisfacer sus necesidades de atención médica.
- Servicios gratis de intérprete del lenguaje de señas y de lenguajes extranjeros (si es necesario).

Un ambiente limpio y seguro, *Usted tiene derecho a...*

- No ser sometido a abuso o acoso.
- Saber qué reglas y normas del centro médico se refieren a su conducta como paciente.
- Obtener información sobre la existencia de cualquier relación profesional entre los individuos que lo están atendiendo.
- No ser despertado a menos que sea necesario para la atención médica.
- No estar atado o aislado a menos que sea necesario por su propia seguridad y la de los demás.

Participación en su propia atención médica

Usted tiene derecho a...

- Participar en su plan de cuidados.
- Recibir de su médico toda la información necesaria para otorgar consentimiento informado antes de realizar cualquier procedimiento y/o tratamiento, excepto en situaciones de emergencia. La información debe incluir el nombre del tratamiento o procedimiento específico, los riesgos médicos significativos asociados (con dichos procedimientos o tratamientos) y la posible duración de la recuperación. Su médico también debe informarlo sobre las alternativas médicas significativas y otras formas de tratar su condición.

- Recibir información actual y completa por parte de su médico con respecto a su condición médica, diagnóstico, tratamiento y pronóstico (resultados esperados). Si de acuerdo al criterio médico no es apropiado compartir con usted dicha información, ésta se pondrá a la disposición de su representante autorizado.
- Rechazar atención, tratamiento o servicios según lo permita la ley y a que lo informen de las consecuencias médicas de su acción.
- Decidir quiénes son los miembros de su familia y cómo le gustaría que ellos hicieran parte de su cuidado. Estas son personas con las que usted tiene una relación genética, legal o emocional.
- Decidir cuáles personas pueden tener los mismos derechos de visita que su familia inmediata tiene (incluso aunque estas personas no tengan un parentesco con usted).
- Que alguien de su familia o una persona de apoyo permanezca con usted a menos que la presencia de esa persona no sea adecuada por razones médicas o terapéuticas, o si viola su privacidad o atenta contra su seguridad.
- Ser informado sobre la posibilidad de participar en estudios de investigación o en programas de donación de tejidos u órganos. Tiene el derecho a rehusarse a participar en estos programas y puede retirarse de ellos en cualquier momento sin que esté en riesgo su acceso a la atención, tratamiento o servicios que no están relacionados con el estudio.
- Consultar a otro médico si usted lo solicita y se responsabiliza por los gastos. El personal médico y de enfermería lo ayudará a programar una consulta si usted lo desea.
- Recibir apoyo espiritual y emocional, así como la ayuda de un ministro religioso. Sus prácticas religiosas serán apoyadas tanto como sea posible.
- Recibir información con respecto a las políticas de la organización sobre las voluntades anticipadas antes de su procedimiento. Y, si usted lo solicita, a que le den consejos sobre cómo establecer sus voluntades anticipadas para que éstas guíen su atención médica (poder legal médico, testamento vital, etc.)
- Solicitar ayuda para resolver cuestiones de ética o tomar decisiones que tienen que ver con su cuidado.
- El acceso a toda la información contenida en su expediente clínico. Si de acuerdo al criterio médico no es apropiado compartir con usted dicha información, esta se pondrá a la disposición de la persona que lo esté representando en un marco de tiempo razonable.

Protección de su privacidad, *Usted tiene derecho a...*

- Que las comunicaciones y el expediente clínico pertenecientes a su cuidado se manejen con confidencialidad.
- La privacidad con respecto a su programa de cuidados médicos. Las conversaciones sobre su caso, consultas, exámenes y tratamientos son confidenciales y deben llevarse a cabo de la manera más privada posible. Quienes no participan directamente en su cuidado deben obtener su permiso para estar presente.
- La privacidad personal durante los tratamientos médicos o de enfermería.
- La privacidad personal durante actividades como el cambio de ropas, cuando se baña o usa el baño para hacer sus necesidades. Quienes no participan directamente en su cuidado deben obtener su permiso para estar presente.
- Privacidad de su información médica de acuerdo con las regulaciones de HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act, por sus siglas en inglés) y con las normas de la organización relacionadas con la privacidad.
- Solicitar una lista de ciertas revelaciones de su información médica personal.
- Solicitar una enmienda en sus expedientes clínicos, financieros u otros expedientes que contienen información médica personal.

Ayuda cuando salga de la organización, *Usted tiene derecho a...*

- Esperar una continuidad razonable de la atención. Usted tiene derecho a saber cuáles son sus necesidades de continuidad de la atención después de ser dado de alta y cómo satisfacer estas necesidades.
- Recibir información completa de las razones por las cuáles lo van a trasladar a otra institución.

Ayuda con su cuenta y presentando reclamos al seguro médico

Usted tiene derecho a...

- Examinar y recibir una explicación de su factura sin importar la fuente de pago.
- Recibir información sobre recursos financieros que le puedan ayudar a pagar por su atención médica.

Como paciente usted es responsable de:

1. Proporcionar, de la mejor manera que pueda, información completa y precisa sobre su condición médica actual, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
2. Informar al personal que lo atiende si usted prevé problemas para seguir el tratamiento recetado.
3. Decirnos y hacer preguntas si no entiende claramente el plan de cuidados y lo que usted debe hacer.
4. Seguir el plan de tratamiento recomendado por el médico que es responsable de su cuidado.
5. Tomar decisiones informadas sobre su plan de atención médica.
6. Asegurarse de que la organización reciba una copia de sus voluntades anticipadas si usted las ha establecido.
7. Preguntar sobre el manejo del dolor, incluyendo qué debe esperar y qué opciones existen para el alivio de éste. Debe notificarnos si su dolor continúa. También debe participar activamente en el plan para el manejo de su dolor y pedirnos ayuda cuando empiece a sentirlo.
8. Hacer esfuerzos razonables para cooperar con otros pacientes, con las necesidades del centro médico, del personal médico y los empleados.
9. Brindar la información necesaria para las reclamaciones al seguro y trabajar con nosotros para hacer un acuerdo de pagos lo más pronto posible.
10. Reconocer que su estilo de vida y comportamientos afectan su salud personal.
11. Cumplir con las citas que le han programado para la continuación del cuidado.
12. Aceptar la responsabilidad por los resultados médicos en caso de que usted rechace tratamiento o no siga las instrucciones del proveedor de atención médica
13. Comportarse de una forma en la que respete los derechos de otros pacientes, de los miembros del personal y las propiedades del centro médico.