



# Patient Rights & Responsibilities and Patient Visitation Rights

---

## PATIENT RIGHTS

*Gilbert Hospital* respects the dignity and pride of every individual we serve. Every patient has the right to have his/her rights respected without regard to age, gender, disability, race, color, ancestry, citizenship, religion, pregnancy, sexual orientation, gender identity or expression, national origin, medical condition, marital status, veteran status, payment source or ability, or any other basis prohibited by federal, state, or local law. Each individual shall be informed of the patient's rights and responsibilities in advance of administering or discontinuing patient care. We adopt and affirm as policy the following rights of patient/clients who receive services from our hospital.

### Considerate and Respectful Care

- To receive ethical, high-quality, safe and professional care without discrimination
- To be free from all forms of abuse and harassment
- To be treated with consideration, respect and recognition of their individuality, including the need for privacy in treatment.

### Information regarding Health Status and Care

- To be informed of his/her health status in terms that patient can reasonably be expected to understand, and to participate in the development and the implementation of his/her plan of care and treatment
- The right to be informed of the names and functions of all physicians and other health care professionals who are providing direct care to the patient
- The right to be informed about any continuing health care requirements after his/her discharge from the hospital. The patient shall also have the right to receive assistance from the physician and appropriate hospital staff in arranging for required follow-up care after discharge.
- To be informed of risks, benefits and side effects of all medications and treatment procedures, particularly those considered innovative or experimental
- To be informed of all appropriate alternative treatment procedures
- To be informed of the outcomes of care, treatment and services
- To appropriate assessment and management of pain

### Decision Making and Notification

- To choose a person to be his/her healthcare representative and/or decision maker. The patient may also exercise his/her right to exclude any family members from participating in his/her healthcare decisions.
- To have a family member, chosen representative and/or his or her own physician notified promptly of admission to the hospital
- To request or refuse treatment. This right must not be construed as a mechanism to demand the provision of treatment or services deemed medically unnecessary or inappropriate
- To be included in experimental research only when he or she gives informed, written consent to such participation. The patient may refuse to participate in experimental research, including the investigations of new drugs and medical devices
- To formulate advance directives and have hospital staff and practitioners who provide care in the hospital comply with these directives
- To leave the healthcare facility against your physician's advice to the extent permitted by law

### Access to Services

- To receive, as soon as possible, the services of a translator and/or interpreter, telecommunications devices, and any other necessary services or devices to facilitate communication between the patient and the hospitals' health care personnel
- To safe, secure and sanitary accommodation and a nourishing, well balanced and varied diet
- To access people outside the facility by means of verbal and written communication
- To a prompt and reasonable response to questions and requests for service
- To request a discharge planning evaluation



## Access to Medical Records

- To have his/her medical records, including all computerized medical information, kept confidential and to access information within a reasonable time frame. The patient may decide who may receive copies of the records except as required by law
- Upon leaving the healthcare facility, patients have the right to obtain copies of their medical records

## Ethical Decisions

- To participate in ethical decisions that may arise in the course of care including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, foregoing or withdrawal of life sustaining treatment, and participation in investigational studies or clinical trials

## Protective Services

- To access protective and advocacy services
- To be free from restraints of any form that are not medically necessary or are used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation by staff
- The patient who receives treatment for mental illness or developmental disability, in addition to the rights listed herein, has the rights provided by any applicable state law
- To all legal and civil rights as a citizen unless otherwise prescribed by law
- To have upon request an impartial review of hazardous treatments or irreversible surgical treatments prior to implementation except in emergency procedures necessary to preserve your life
- To an impartial review of alleged violations of patient rights
- To expect emergency procedures to be carried out without unnecessary delay
- To give consent to a procedure or treatment and to access the information necessary to provide such consent
- To file a complaint with the Department of Health or other quality improvement, accreditation or other certifying bodies if he /she has a concern about patient abuse, neglect, about misappropriation of a patient's property in the facility or other unresolved complaint, patient safety or quality concern

## Payment and Administration

- To examine and receive an explanation of the patient's healthcare facility's bill regardless of source of payment, and may receive upon request, information relating to the availability of known financial resources
- A patient who is eligible for Medicare has the right to know, upon request and in advance of treatment, whether the health care provider or health care facility accepts the Medicare assignment rate
- To be informed in writing about the facility policies and procedures for initiation, review and resolution of patient complaints, including the address and telephone number of where complaints may be filed

## Additional Patient Rights

- Except in emergencies, the patient may be transferred to another facility only with a full explanation of the reason for transfer, provisions for continuing care and acceptance by the receiving institution
- To get the opinion of another physician, including specialists, at the request and expense of the patient
- To request a transfer to another room if another patient or a visitor in the room is unreasonably disturbing him/her

## PATIENT RESPONSIBILITIES

The care a patient receives depends partially on the patient him/herself. Therefore, in addition to the above rights, a patient has certain responsibilities. These should be presented to the patient in the spirit of mutual trust and respect.

- To provide accurate and complete information concerning his/her health status, medical history, hospitalizations, medications and other matters related to his/her health
- To report perceived risks in his/her care and unexpected changes in his/her condition to the responsible practitioner as soon as possible



- To report comprehension of a contemplated course of action and what is expected of the patient, and to ask questions when there is a lack of understanding
- To follow the plan of care established by his/her physician, including the instructions of nurses and other health professionals as they carry out the physician's orders
- To keep appointments or notifying the facility or physician when he/she is unable to do so
- To be responsible for his/her actions should he/she refuse treatment or not follow his/her physician's orders
- To assure that the financial obligations of his/her healthcare care are fulfilled as promptly as possible
- To follow facility policies, procedures, rules and regulations
- To be considerate of the rights of other patients and facility personnel
- To be respectful of his/her personal property and that of other persons in the facility
- To help staff to assess pain, request relief promptly, discuss relief options and expectations with caregivers, work with caregivers to develop a pain management plan, tell staff when pain is not relieved, and communicate worries regarding pain medication
- To inform the facility of a violation of patient rights or any safety concerns, including perceived risk in his/her care and unexpected changes in their condition

## **PATIENT VISITATION RIGHTS**

*Gilbert Hospital* recognizes the importance of family, spouses, partners, friends and other visitors in the care process of patients. We adopt and affirm as policy the following visitation rights of patients/clients who receive services from our facilities:

- To be informed of their visitation rights, including any clinical restriction or limitation of their visitation rights
- To designate visitors, including but not limited to a spouse, a domestic partner (including same sex), family members, and friends. These visitors will not be restricted or otherwise denied visitation privileges on the basis of age, race, color, national origin, religion, gender, gender identity, gender expression, sexual orientation or disability. All visitors will enjoy full and equal visitation privileges consistent with any clinically necessary or other reasonable restriction or limitation that facilities may need to place on such rights
- To receive visits from your attorney, physician or clergyman at any reasonable time
- To speak privately with anyone he/she wishes (subject to hospital visiting regulations) unless a doctor does not think it is medically advised
- To refuse visitors

### ***Learn more about Patient Rights & Responsibilities at Gilbert Hospital***

If any individual has concerns about patient care and safety that the hospital has not addressed, he or she is encouraged to contact the hospital's Patient Advocate at 480-840-3789. If concerns are not resolved through the hospital, you may also contact the Arizona Department of Health Services at 150 N. 18<sup>th</sup> Avenue, AZ 85007 (602) 364-3031.



# Patient Rights & Responsibilities and Patient Visitation Rights

## DERECHOS DE LOS PACIENTES

*Gilbert Hospital* respeta la dignidad y el orgullo de cada persona que atendemos. Todos los pacientes tienen derecho a que sus derechos sean respetados independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, color, ascendencia, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, nacionalidad, estado de salud, estado civil, condición de veterano, fuente o capacidad de pago o cualquier otra causa prohibida por la ley federal, estatal o local. Cada individuo será informado de los derechos y las responsabilidades del paciente antes de administrar o discontinuar la atención del paciente. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de los pacientes/clientes que reciben atención de nuestros establecimientos:

### Atención considerada y respetuosa

- A recibir atención segura y profesional de alta calidad y ética sin discriminación.
- A no sufrir ninguna forma de abuso ni acoso.
- A ser tratado con consideración, respeto y reconocimiento de su individualidad, incluyendo la necesidad de privacidad del tratamiento.

### Información sobre estado de salud y atención

- A ser informado de su estado de salud en términos en que pueda esperarse razonablemente que el paciente entienda y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y tratamiento.
- El derecho a ser informado de los nombres y las funciones de todos los médicos y otros profesionales de la salud que prestan atención directa al paciente
- El derecho a ser informado sobre cualquier requisito de continuación de la atención médica después de su alta del hospital. El paciente también tiene derecho a recibir asistencia del médico y del personal hospitalario adecuado para acordar la atención de seguimiento requerida después del alta.
- A ser informado de los riesgos, beneficios y efectos secundarios de todos los medicamentos y procedimientos de tratamiento, particularmente los considerados innovadores o experimentales.
- A ser informado de todos los procedimientos de tratamiento alternativos adecuados.
- A ser informado de los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios.
- A una evaluación y a un tratamiento adecuados del dolor.

### Toma de decisiones y notificación

- A elegir a una persona para que sea su representante de atención médica y/o para que tome las decisiones. El paciente también puede ejercer su derecho a excluir a algún familiar de la participación en sus decisiones de atención médica.
- A hacer que se notifique oportunamente a un familiar, representante de su elección y/o a su propio médico de que ha sido ingresado al hospital.
- A solicitar o rechazar el tratamiento. Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para exigir el suministro del tratamiento o los servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados.
- A ser incluido en una investigación experimental solo cuando se dé consentimiento informado por escrito para dicha participación. El paciente puede negarse a participar en una investigación experimental, incluyendo en las investigaciones de drogas y dispositivos médicos nuevos.
- A formular directivas anticipadas y hacer que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el establecimiento médico cumplan con estas directivas.
- A abandonar el establecimiento de atención médica en contra de las recomendaciones de su médico, en la medida en que lo permita la ley.

### Acceso a servicios

- A recibir, tan pronto como sea posible, los servicios de un traductor y/o intérprete, dispositivos de telecomunicaciones y cualquier otro servicio o dispositivo necesario para facilitar la comunicación entre el paciente y el personal de atención médica del hospital.
- A un alojamiento sanitario, de protección y seguro, y a una dieta nutritiva, bien balanceada y variada.
- A comunicarse con personas que están fuera del establecimiento por medio de una comunicación verbal o escrita.
- A una respuesta rápida y razonable a las preguntas y solicitudes de servicio.



- Para solicitar una evaluación de la planificación del alta.

## Acceso a historias clínicas

- A que sus historias clínicas, incluyendo toda información médica computarizada, se mantengan en forma confidencial y a tener acceso a la información dentro de un período razonable de tiempo. El paciente puede decidir quién puede recibir copias de las historias clínicas, a excepción de lo exigido por la ley.
- Al dejar el establecimiento de atención médica, los pacientes tienen derecho a obtener copias de sus historias clínicas.

## Decisiones éticas

- A participar en decisiones éticas que puedan surgir durante su atención, incluyendo temas relacionados con la resolución de conflictos, la retención de servicios de resucitación, la renuncia o el abandono del tratamiento para prolongar la vida y la participación en ensayos clínicos o en estudios de investigación.

## Servicios de protección

- A acceder a servicios de protección y de defensa legal.
- A permanecer libre de restricciones de cualquier tipo que no sean necesarias desde el punto de vista médico o que el personal utilice por motivos de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- El paciente que reciba tratamiento para una enfermedad mental o discapacidad del desarrollo, además de los derechos enumerados aquí, goza de los derechos otorgados por cualquier ley estatal vigente.
- A todos los derechos legales y civiles como ciudadano, salvo que la ley disponga lo contrario.
- A solicitud, a una revisión imparcial de tratamientos peligrosos o tratamientos quirúrgicos irreversibles antes de la implementación, salvo en procedimientos de emergencia necesarios para preservar la vida.
- A una revisión imparcial de supuestas violaciones a los derechos de los pacientes.
- A esperar que los procedimientos de atención de emergencia se desarrollen sin demoras innecesarias.
- A dar consentimiento a un procedimiento o tratamiento y a acceder a la información necesaria para otorgar dicho consentimiento.
- A presentar una queja ante el Departamento de Salud u otro ente de mejoramiento de la calidad, acreditación o certificación si el paciente tiene una preocupación acerca del abuso o negligencia de un paciente, acerca de la apropiación indebida de las pertenencias de un paciente en el establecimiento u en caso de otra queja no resuelta, la seguridad del paciente o una inquietud acerca de la calidad.

## Pago y administración

- A examinar y recibir una explicación de la factura del establecimiento de atención médica del paciente independientemente de la fuente de pago y a poder recibir, previa solicitud, información relativa a la disponibilidad de recursos financieros conocidos.
- Un paciente que reúne las condiciones para Medicare tiene derecho a saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el profesional médico o el establecimiento de atención médica acepta la tarifa asignada por Medicare.
- A ser informado por escrito sobre las políticas y los procedimientos del establecimiento para el inicio, la revisión y la resolución de los reclamos de los pacientes, incluyendo la dirección y el número de teléfono del lugar donde se pueden presentar dichos reclamos.

## Derechos adicionales de los pacientes

- Salvo en casos de emergencia, el paciente puede ser trasladado a otro establecimiento solo con la explicación completa del motivo del traslado, las disposiciones para la continuación de la atención y la aceptación por parte de la institución receptora.
- A obtener la opinión de otro médico, incluyendo especialistas, a pedido y a costa del paciente.
- A solicitar un traslado a otra sala si otro paciente o un visitante en la sala lo molesta sin motivo.

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

La atención que recibe el paciente depende en cierta medida del paciente en sí. Por lo tanto, además de los derechos precedentes, el paciente tiene ciertas responsabilidades. Estas responsabilidades deben presentarse al paciente conforme a la confianza y el respeto mutuo.



- Proporcionar información completa y exacta sobre su estado de salud, historial médico, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones relacionadas con su salud.
- Informar al profesional responsable acerca de los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su afección.
- Informar la comprensión de un curso de acción contemplado y lo que se espera del paciente y formular preguntas cuando exista falta de entendimiento.
- Cumplir el plan de atención establecido por su médico, incluyendo las instrucciones del personal de enfermería y otros profesionales médicos en cumplimiento de las órdenes del médico.
- Cumplir con las citas médicas o notificar al establecimiento o médico si no puede asistir a ellas.
- Ser responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las órdenes del médico.
- Garantizar que las obligaciones financieras relacionadas con la atención médica que recibe sean cumplidas con la mayor prontitud posible.
- Cumplir con las políticas, los procedimientos, las normas y las reglamentaciones del establecimiento.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del establecimiento.
- Ser respetuoso de sus pertenencias y de las de otras personas en el establecimiento.
- Ayudar al personal a evaluar el dolor, solicitar un alivio inmediato, analizar las opciones de alivio y expectativas con los cuidadores, trabajar con los cuidadores para desarrollar un plan de tratamiento del dolor, informar al personal cuando no haya alivio del dolor y comunicar las preocupaciones sobre la medicación para el dolor.
- Informar al establecimiento una violación a los derechos del paciente o cualquier preocupación relativa a la seguridad, incluyendo el riesgo percibido en su atención y los cambios inesperados en su afección.

### Derechos de Visita de los Pacientes

**Gilbert Hospital** reconoce la importancia de la familia, los cónyuges, los socios, los amigos y otras visitas en el proceso de atención de los pacientes. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de visita de los pacientes/clientes que reciben atención de nuestros establecimientos:

- *A ser informado de sus derechos de visita, incluyendo la restricción clínica o la limitación de sus derechos de visita.*
- *A designar sus visitas, incluyendo, entre otros, su cónyuge, concubino (incluso del mismo sexo), familiares y amigos. Los derechos de estas visitas no se restringirán ni negarán de otro modo por motivos de edad, raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o discapacidad. Todas las visitas gozarán de privilegios de visita equivalentes y equitativos, sujetos a restricciones clínicamente necesarias u otras limitaciones razonables que el establecimiento deba aplicar a dichos derechos.*
- *A recibir visitas de su abogado, médico o clérigo en un horario razonable.*
- *A hablar en privado con alguna persona que desee (sujeto a las regulaciones sobre visitas del hospital), salvo que el médico no considere que sea médicamente aconsejable.*
- *A rechazar visitas.*

### **Más información sobre derechos y responsabilidades del paciente en Florence Hospital at Anthem**

Si cualquier persona tiene preocupaciones sobre el cuidado del paciente y la seguridad que el hospital no ha tratado, él o ella se recomienda ponerse en contacto con paciente defensora el hospital de 480-840-3789. Si los problemas no se resuelven a través del hospital, puede también comunicarse con el Arizona Department of Health Services at 150 N. 18<sup>th</sup> Avenue, AZ 85007 (602) 364-3031.