

# Patient Rights & Responsibilities

## THE BASIC RIGHTS of all patients within the Huntsville Hospital Health System are:

- Care shall be provided impartially without regard to age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, creed, sexual orientation, national origin, gender identity or expression or source of payment.
- Patients are entitled to considerate, respectful and dignified care at all times.
- Patients have the right to receive care in a safe setting.
- Patients are entitled to personal and informational privacy as required by law. This includes the right to:
  - Refuse to see or talk with anyone not officially affiliated with the hospital or involved directly with their care;
  - Wear appropriate personal clothing, religious or other symbolic items that do not interfere with prescribed treatment or procedures;
  - Examination in reasonably private surrounding, including the right to request a person of one's own gender present during certain physical examinations;
  - Have one's medical records read and discussed discreetly;
  - Confidentiality regarding one's individual care and/or payment sources;
  - Data Privacy Rights as described in the Notice of Privacy Practices.
- Patients and/or patient's legally designated representatives have the right of access to information contained in the patient's medical record, within the limits of the law and in accordance with hospital policies.
- Patients of the Health System have the right to know the identity and professional status of all persons participating in their care.
- Patients are entitled to know the status of their condition including diagnosis, recommended treatment and prognosis for recovery.
- Patients have a right to share in decisions about their health care to the extent permitted by law, including the acceptance or refusal of medical care, treatment or services. Patients have the right to be told what to expect from their treatment, its risks and benefits, other choices they may have, and to be informed of what may happen if they refuse. Information will be provided in a way that is tailored to the patient's age, language and in a manner they can understand.
- Patients have the right to be free from physical restraints which are not medically indicated or necessary.
- Patients have the right to be involved in making decisions about their care, treatment and services, including the right to have the patient's family and physician promptly notified of their admission to or discharge or transfer from the hospital.
- Patients have the right to be informed, prior to the notification occurring, of any process to automatically notify the patient's established primary care practitioner, primary practice group/entity or any other group/entity, as well as all post-acute care service providers. The Health System has a process for documenting the patient's refusal to permit notifications of registration to the emergency department (ED), admission to the hospital, or the discharge or transfer from an ED or hospital. Notifications with primary care practitioners and entities are in accordance with all applicable federal and state laws and regulations.
- Patients are entitled to formulate advance directives or power of attorney and appoint a

surrogate decision maker to make health care decisions on their behalf to the extent permitted by law when a patient is unable to make decisions about their care.

- When a surrogate decision maker is responsible for making care, treatment and services decisions, the Health System will respect the surrogate decision maker's right to refuse care, treatment and services on the patient's behalf.
  - The Health System will involve the patient's family in care, treatment, and services decisions to the extent permitted by the patient or surrogate decision maker.
  - The Health System will provide the patient or surrogate decision maker with the information about the outcomes of care, treatment and services that the patient needs in order to participate in current and future health care decisions.
  - Patient or surrogate decision maker will be informed about unanticipated outcomes of care, treatment and services that relate to sentinel events.
- Patients are entitled to receive an itemized, detailed explanation of charges related to services rendered on their behalf by the Health System.
  - Patients will not be transferred to another facility or location without explanation of the necessity for such action.
  - A patient's guardian, next of kin or legally authorized responsible person may exercise, to the extent permitted by law, the rights delineated on behalf of the patient if the patient has been judged incompetent in accordance with the law, or is found by their physician to be medically incapable of understanding the proposed treatment or procedure, or is unable to communicate their wishes regarding treatment, or is a minor.
  - Patients have the right to appropriate assessment and management of pain.
  - Patients have the right, subject to the patient's consent, to receive visitors whom they designate, including, but not limited to, a spouse, domestic partner (including same-sex domestic partner), another family member, or a friend. Patients have the right to withdraw or deny any such consent at any time.
  - Patients have a right to meet with the Ethics Committee, Chaplain or Patient Advocate to discuss any ethical issues and policies. The patient's rights to religious and other spiritual services will be respected.
  - Patients have the right to free language interpreting and translation services which may include hospital- employed or contract interpreting services or trained bilingual staff and may be provided in person, via telephone or video. The Health System provides information to patients who have vision, speech, hearing or cognitive impairments in a manner that meets the patient's needs.
  - Patients have a right to a service animal or aid if access is required to help with the patients' needs and welfare, as well as any potential health, infection control and safety issues.
  - Patients have a right to leave the hospital (as far as the law allows) even if advised against it. The Health System will not be responsible for any medical issues that may result.
  - Patients have a right to have their complaints handled fairly. Care will not be affected as a result of sharing any complaints with us. See below for process.
  - The Health System will never ask a patient to waive their privacy rights as a condition of treatment.

## PATIENTS ARE RESPONSIBLE FOR:

- Providing the Health System and its practitioners with complete and accurate information regarding present and past illnesses and operations, hospitalizations, medications, insurance and other health- related issues, including any unanticipated changes in their condition.
- Following recommended treatment plans prescribed and/or administered by their primary practitioner or those assisting them, including keeping appointments relative to their care.
- Asking questions they may have about their treatment and what they need to do to take care of themselves. Patients should inform Health System clinicians if they are concerned or notice any changes in their condition.

- Ensuring prompt and complete payment of their hospital bills.
- Following hospital rules and regulations relative to patient care and conduct. This includes consideration and respect for the rights and property of other patients and hospital personnel, no smoking policy, as well as responsibility for the actions of their visitors and guests.
- Providing any living will, power of attorney, or donor forms they may have.
- Contacting the Health System Compliance and Privacy Department if they are concerned about their privacy.
- Assuming responsibility for the consequences of their actions, if the patient refuses prescribed treatments or does not follow their practitioner's instructions.

## PATIENT QUESTIONS OR CONCERNS:

Our goal is that you have an excellent experience during your stay at this Health System location. If at any time you have a question or concern, you may submit a verbal complaint following these steps:

- Press the call button and ask to speak with your nurse.
- Ask to speak to the Charge Nurse, Unit Director, or Department Director on your nursing unit.
- If your needs remain unmet, contact Hospital Administration at 256-571-8008 (North) or 256-840-3683.
- After 4:00 p.m., and on weekends and holidays, please dial 0 and ask the operator to connect you to the House Supervisor.
- You may also submit a formal written complaint to: Marshall Medical Centers, Administration, 8000 Highway 69, Guntersville, AL 35976.

*Excellence is our goal! To report concerns about patient safety and quality of care, you may submit your complaint to one of the agencies listed below:*

**Alabama Department of Public Health**  
The RSA Tower - 201 Monroe Street  
Montgomery, AL 36104  
800-356-9596

**Centers for Medicare and Medicaid Service**  
KEPRO, The Quality Improvement Organization  
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100  
Seven Hills, OH 44131 - 844-430-9504

**The Joint Commission** - Report Concerns in the following way:

- jointcommission.org - Using the "Report a Patient Safety Event" on the home page.
- By Fax: 630-792-5636
- By Mail: The Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

# Derechos y responsabilidades de los pacientes

## LOS DERECHOS BÁSICOS de todos los pacientes del Huntsville Hospital Health System son:

1. El cuidado se proveerá de manera imparcial, sin consideración de la edad, raza, etnicidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, credo, orientación sexual, nacionalidad de origen, identidad o expresión de género, o fuente de pago.
2. Los pacientes tienen el derecho a un cuidado considerado, respetuoso y digno en todo momento.
3. Los pacientes tienen el derecho de recibir cuidado en un ambiente seguro.
4. Los pacientes tienen derecho a la privacidad personal y a la de su información médica según lo requiere la ley. Esto incluye el derecho de:
  - a. rechazar al ver o hablar con cualquier persona que no esté oficialmente afiliada con el hospital o involucrada directamente con su cuidado;
  - b. llevar puesta ropa personal apropiada, artículos religiosos u otros artículos simbólicos que no interfieran con el tratamiento o los procedimientos prescritos;
  - c. que se le examine en un ambiente razonablemente privado, inclusive el derecho de solicitar la presencia de una persona de su propio sexo durante ciertos exámenes físicos;
  - d. que sus expedientes médicos se lean y discutan de manera discreta;
  - e. confidencialidad en cuanto a su tratamiento individual y/o sus fuentes de pago;
  - f. Derechos de privacidad de la información como se describen en la Notificación de Prácticas de Confidencialidad.
5. Los pacientes y/o sus representantes designados legalmente tienen el derecho de obtener la información contenida en el expediente médico del paciente, dentro de los límites establecidos por la ley y en conformidad con las normas (reglas) del hospital.
6. Los pacientes del Sistema de Salud tienen el derecho de saber la identidad y la posición (condición profesional) de todas las personas que participen en su cuidado.
7. Los pacientes tienen el derecho de saber cuál es el estado de su condición, inclusive su diagnóstico, las recomendaciones de tratamiento y el pronóstico de su recuperación.
8. Los pacientes tienen el derecho de participar en decisiones sobre el cuidado desusado en la medida permitida por la ley, lo que incluye el aceptar o rechazar el cuidado médico, el tratamiento o los servicios. Los pacientes tienen el derecho de que se les informe sobre lo que deben anticipar de su tratamiento, sus riesgos y beneficios, otras opciones que pueden tener y qué podría suceder si se niegan. La información se suministrará de una manera que se adapte a la edad del paciente, su idioma y de una manera que el paciente pueda comprender.
9. Los pacientes tienen el derecho de estar libres de restricciones físicas que no sean médicamente indicadas o necesarias.
10. Los pacientes tienen el derecho de participar en la toma de decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicios, lo que incluye el derecho de que se informe a la familia y al médico del paciente inmediatamente sobre la admisión, el alta o la transferencia del hospital.
11. Los pacientes tienen el derecho de que se les informe, antes de que ocurra la notificación, sobre todo proceso para notificar automáticamente al médico de cuidado primario de la salud establecido del paciente, al grupo/entidad de práctica primaria de la salud o a cualquier otro grupo/entidad, así como a todos los proveedores de cuidados posteriores a la fase aguda. El Sistema de Salud tiene un proceso para documentar la negativa del paciente de permitir notificaciones de registro al departamento de emergencias, admisión al hospital, o el alta o transferencia de una sala de emergencia u hospital. Las notificaciones con entidades y médicos de cuidado primario de la salud se realizan de acuerdo con todas las leyes y reglamentos federales y estatales.
12. Los pacientes tienen el derecho de formular directivas anticipadas o un poder notarial para asuntos del cuidado de la salud y de nombrar a un representante para que tome decisiones pertinentes al cuidado de la salud en su nombre en la medida permitida por la ley cuando un paciente no pueda tomar decisiones sobre su cuidado.

- a. Cuando un representante encargado de tomar decisiones es responsable de tomar decisiones pertinentes al cuidado, tratamiento y servicios, el Sistema de Salud respetará el derecho del representante encargado de tomar decisiones de rechazar cuidado, tratamiento y servicios en nombre del paciente.
  - b. El Sistema de Salud involucrará a la familia del paciente en las decisiones pertinentes al cuidado, tratamiento y servicio en la medida permitida por el paciente o representante encargado de tomar decisiones.
  - c. El Sistema de Salud suministrará al paciente o a su representante encargado de tomar decisiones la información sobre resultados del cuidado, tratamiento y servicios que el paciente necesite para participar en decisiones sobre el cuidado de la salud actual y futuro.
  - d. Se informará al paciente o al representante encargado de tomar decisiones sobre resultados del cuidado, tratamiento y servicios no anticipados relacionados con eventos no anticipados que resulten en la muerte o un daño permanente (eventos centinela).
13. Los pacientes tienen el derecho de recibir una lista detallada con una explicación de los cargos relacionados a los servicios prestados en su beneficio por el Sistema de Salud.
  14. No se transferirá a los pacientes a otro centro o lugar sin una explicación de la necesidad de dicha acción.
  15. El guardián o tutor del paciente, el pariente más cercano del paciente o la persona que está legalmente autorizada a actuar en nombre del paciente puede, en la medida permitida por la ley, ejercer los derechos delineados en nombre y beneficio del paciente si se ha determinado que el paciente no es competente de conformidad con la ley, o si su médico ha determinado que, de un punto de vista médico, el paciente no es capaz de comprender el tratamiento o procedimiento propuesto, o el paciente no puede comunicar sus deseos en cuanto al tratamiento, o si el paciente es menor de edad.
  16. Los pacientes tienen el derecho a una evaluación y al manejo y control apropiados del dolor.
  17. Los pacientes tienen el derecho, sujeto al consentimiento del paciente, de recibir a los visitantes que ellos designen, lo que incluye, pero no se limita a un cónyuge, pareja doméstica (inclusive una pareja doméstica del mismo sexo), otro miembro de la familia, o un amigo. Los pacientes tienen derecho a retirar o negar cualquier consentimiento semejante en cualquier momento.
  18. Los pacientes tienen el derecho de reunirse con el Comité de Ética, con el Capellán o con el Defensor de los Pacientes para hablar sobre cualquier problema ético y las políticas o reglas. Se respetarán los derechos del paciente a servicios religiosos y otros servicios espirituales.
  19. Los pacientes tienen el derecho de recibir servicios de interpretación y traducción de idiomas, los que pueden incluir servicios de interpretación por empleados del hospital, servicios contratados o personal bilingüe capacitado, y estos servicios se pueden brindar en persona, por teléfono o por video. El Sistema de Salud brinda información a los pacientes que tienen impedimentos pertinentes a la vista, habla, audición o cognición y esta información se presenta de una manera que satisface los requerimientos del paciente.
  20. Los pacientes tienen el derecho de usar un animal de servicio al que se haya sido entrenado para trabajar o realizar una tarea para personas discapacitadas. Hay más información sobre los animales de servicio en la Norma sobre los animales de servicio.
  21. Los pacientes tienen el derecho de dejar el hospital (en la medida permitida por la ley), incluso si se le recomienda que no lo hagan. El Sistema de Salud no será responsable de ningún problema médico que pueda resultar de esto.
  22. Los pacientes tienen el derecho de que sus quejas se traten de manera justa. El cuidado del paciente no se verá afectado como resultado de que nos comunique una queja.
  23. El Sistema de Salud nunca le pedirá al paciente que renuncie a sus derechos de privacidad como condición para el tratamiento.

## LOS PACIENTES SON RESPONSABLES de:

1. Proveerles al Sistema de Salud y a sus facultativos información completa y exacta en cuanto a enfermedades y operaciones, hospitalizaciones, medicinas, cobertura de seguro y otros asuntos relacionados con su salud, previos y actuales, los que incluyen todo cambio imprevisto en su condición.
2. Cumplir con los planes de tratamiento recomendados prescritos y/o administrados por su médico de cuidado primario de la salud.  
o por aquellas personas que lo que están asistiendo, lo que incluye ir a las citas relacionadas con su cuidado.
3. Hacer las preguntas que puedan tener acerca de su tratamiento y lo que deben hacer para cuidarse. Los pacientes deben informar a los profesionales clínicos del Sistema de Salud si les preocupa o si observan cambios en su condición.

4. Asegurar el pago oportuno y completo de sus facturas del hospital.
5. Observar las reglas y reglamentaciones relacionadas con el cuidado del paciente y su conducta. Esto incluye la consideración y el respeto de los derechos y la propiedad de otros pacientes y del personal del hospital, la política de no fumar, así como la responsabilidad por las acciones de sus visitantes.
6. Suministrar una declaración de últimas voluntades (testamento en vida), poder notarial o formularios de donante que puedan tener.
7. Comunicarse con el Departamento de Cumplimiento y Privacidad del Sistema de Salud y les preocupa su privacidad.
8. Asumir la responsabilidad de las consecuencias de sus acciones si el paciente rechaza los tratamientos prescritos o no sigue las instrucciones de su profesional médico.

## PREGUNTAS O INQUIETUDES DEL PACIENTE:

Nuestra meta es que usted tenga una experiencia excelente durante su estadía en esta instalación del Sistema de Salud. Si en algún momento tiene una pregunta o inquietud, podrá presentar una queja verbal siguiendo estos pasos:

1. Oprima el botón de llamada y pida hablar con su enfermero o enfermera.
2. Pida hablar con el enfermero o enfermera a cargo, el director de la unidad o el director del departamento en su unidad de enfermería.
3. Si todavía no se cumple con sus requerimientos, comuníquese con la administración del hospital llamando al 256-571-8008 (Norte) or 256-840-3683.
4. Después de las 4:00 pm y durante los fines de semana y días de fiesta, por favor marque 0 y pídale a la operadora que lo comunique con el Supervisor de la Instalación.
5. También puede presentar una queja formal por escrito dirigida a: Marshall Medical Centers, Administration, 8000 Highway 69, Gunterville, AL 35976

¡La excelencia es nuestra meta! Para reportar inquietudes sobre la seguridad del paciente y la calidad de la atención, puede presentar su queja a una de las agencias que se indican a continuación:

### Alabama Department of Public Health

The RSA Tower  
201 Monroe Street  
Montgomery, AL 36104  
800-356-9596

### Centers for Medicare and Medicaid Service

KEPRO, The Quality Improvement Organization  
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100  
Seven Hills, OH 44131 - 844-430-9504

### The Joint Commission - Report Concerns in the following way:

1. [jointcommission.org](http://jointcommission.org) - Using the "Report a Patient Safety Event" on the home page.
2. By Fax: 630-792-5636
3. By Mail: The Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181