



PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

■ PATIENT RIGHTS

As a patient, parent, surrogate decision maker, or legally responsible representative of a patient at Broadlawns Medical Center or Clinics, you have the following rights.

Notice of Rights

You have the right to:

- Receive in writing your Patient Rights and Responsibilities. This written information will be provided to you at your first registration for services at Broadlawns Medical Center or Clinics, and at every admission thereafter. This information is also posted in various areas throughout the Medical Center and Clinics.

Your Care

You have the right to:

- Participate in the development and implementation of your plan of care and treatment.
- Request or refuse treatment in accordance with law and regulation. If you refuse recommended care or treatment, you are responsible for the results of that decision.
- Make informed decisions regarding your care and be informed of your health status. This right must not be construed as a mechanism to demand the provision of treatment or services deemed medically unnecessary or inappropriate.
- Complete and current information about your health status, diagnosis, care and treatment in a manner that you can understand, including an explanation of any proposed procedure, drug or treatment.
- Receive effective communication. This includes receiving information in your primary language (interpretation/translation), as necessary, or the provision of services or devices to communicate with hearing impaired patients.
- Ask for and receive special arrangements for physical disability or communication needs.
- Be informed about the outcomes of care, including unanticipated outcomes.
- Have a family member or representative of your choice and your own provider notified as soon as reasonably possible of your admission to the hospital unless you request that this not be done.
- Be informed of visitation rules of the hospital unit they are on, which will include any clinical restrictions. The patient may or may not give consent to receive the visitors, phone calls and mail they designate. This includes, but is not limited to, a spouse, a domestic partner (including a same-sex domestic partner), another family member, or a friend. Each patient has the right to withdraw such consent at any time. Broadlawns Medical Center will not deny the patient visitation on the basis of age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, and gender identity or expression.
- Be transferred to another healthcare facility at your request if medically and legally possible, and to receive an explanation of your need for care and treatment at an alternative facility and be fully informed of the transfer process.
- Know if care involves research or experimental methods of treatment and the right to consent or refuse to participate.
- Be involved in the discharge planning process.
- Appropriate management of pain, treatment of uncontrollable symptoms and support for your emotional and spiritual needs even if you are dying or have a terminal illness.
- Request a review by the Medical Center's Biomedical Ethics Committee regarding ethical issues involving your care.
- Practice religious worship or cultural practices of your choice to the extent possible, and to access pastoral counseling if desired.
- Access protective and advocacy services, as needed.
- Contact legal representation or counsel.
- Seek discharge from Broadlawns Medical Center.
- Receive necessary care and treatment, to stabilize your condition, regardless of your ability to pay.

Your Caregiver

You have the right to:

- Know the name of the provider or other practitioners and staff providing care, treatment and services to you.
- Ask for assistance in obtaining consultation with another provider regarding care. The consultation may result in additional costs to you.

Privacy and Confidentiality

You have the right to:

- Have information about your care kept confidential and not be released without your signed consent, unless required or allowed by law.
- Personal privacy during toileting, bathing, and dressing, and during medical/nursing treatments unless contraindicated by assessed clinical needs.
- Consent to video, photographs, or other electronic monitoring or recording methods while being examined.
- Privacy regarding information such as your presence and location in the medical center, or the release of information such as your name, age, address, income, or health information without your prior consent. If you are admitted due to emergency circumstances the hospital will provide information to patient families or significant others if you are unable to make your wishes known.

Clinical Records

You have the right to:

- Access information in your clinical record within a reasonable time frame.

Safety

You have the right to:

- Receive care in a safe and secure setting.
- Education about your role in helping to facilitate the safe delivery of care.
- Be free from all forms of abuse or harassment including physical, sexual, or mental abuse and corporal punishment including the use of intimidation, force or threat.
- Be free from neglect.
- Be free from exploitation.
- Be free from restraint or seclusion of any form unless used to ensure your immediate physical safety or the safety of a staff member or other people. When unavoidable, to safe implementation of restraint or seclusion by trained staff and to have restraint and seclusion discontinued at the earliest possible time.
- Be free from any procedure(s) that deny basic needs such as nutritious food, water, shelter, and essential and safe clothing, and any fear-eliciting procedure(s).

Charges For Your Care

You have the right to:

- Know the charges of care, how charges will be billed and the methods of payment.
- Examine the bill and receive an explanation of charges when requested.
- Know that Broadlawns Medical Center has contracts with outside parties, including physicians, that may incur a separate charge and bill from the hospital/clinic.

Advance Directives

You have the right to:

- Formulate an advance directive and to have medical staff and practitioners comply with these directives. Advance directives state your choices for healthcare treatment if you are injured or become very ill and cannot communicate or make decisions.

Non-Discrimination

You have the right to:

- Receive care that is free from discrimination, regardless of your age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, and gender identity or expression.

Complaints and Grievances

You have the right to:

- Ask questions and voice suggestions and concerns related to the quality of care and services received or premature discharge.
- Voice concerns and to expect a prompt response and attempt at resolution. Any expression of a concern will in no way compromise your care or future access to our services.

Behavioral Health Inpatient

In addition to the above rights, patients admitted to the Behavioral Health Inpatient Unit have the right to:

- Be free from unnecessary or excessive medication or treatment intervention.
- Unimpeded, private and uncensored communication with others by mail and telephone and with a person of the patient's choice unless therapeutic or security concerns dictate otherwise and is documented in the plan of care.
- Request in writing early discharge from the Inpatient Psychiatric Unit. If you are a voluntary patient, you will be discharged within 24 hours of your written request, unless Broadlawns Medical Center seeks a court order to keep you here for further treatment or assessment. In this case, you will receive notice from the court of a hearing date and may attend the hearing.

■ PATIENT RESPONSIBILITIES

As a patient, parent, or legally responsible representative of a patient at Broadlawns Medical Center or Clinics, it is your responsibility to.

- Follow the hospital's or clinic's rules and regulations affecting patient care and conduct.
- Provide, to the best of your knowledge, a complete and accurate medical history and health status when requested.
- Inform your provider or nurse if you do not understand your treatment plan or what you are expected to do, and ask questions regarding your condition, care and treatment.
- Follow your provider's recommended treatment plan for you.
- Inform your provider or nurse if there is an unexpected change in your condition, or you perceive a risk, or if problems arise in treatment.
- Support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct in interactions with staff and licensed independent practitioners.
- Acquire education about your role in helping to facilitate the safe delivery of care.
- Fulfill your financial obligation as soon as possible following your visit or discharge.

■ REPORTING CONCERNS

If you are concerned about the service you have received, we ask that you:

- Discuss your concerns with the person involved, including what you consider to be an acceptable solution.
- If you are not satisfied with the outcome of your discussion or prefer not to talk to this person, please ask to speak to a supervisor.
- If you remain dissatisfied, please contact the Patient Advocate.
The Patient Advocate can be reached by calling (515) 282-2323.

A grievance can be filed directly with the Broadlawns Medical Center Patient Advocate. The Patient Advocate will investigate your concern, take corrective action if possible, and communicate the results of the investigation to you. A grievance will be responded to in writing within seven (7) days with a resolution. If it is not possible to resolve the issue within this time frame, you will receive a written acknowledgment of your concern and a written follow-up within (60) sixty business days. Any expression of a concern will in no way compromise your care or future access to our services.

Every effort will be made to address and resolve your reported concerns. If we are unsuccessful in resolving your concern, please feel free to contact the agencies listed below. You can contact these agencies at any time, even if your concern has already been reported to us.

Additional resources when reporting a concern about a healthcare organization:

The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations

Online: Visit www.jointcommission.org, use the "Report a Patient Safety Event" link in the "Action Center" on the home page of the website

Fax: 630-792-5636

Mail To: The Office of Quality and Patient Safety (OQPS), The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Disability Rights Iowa

Phone: (515) 278-2502

Address: 400 East Court Avenue, Suite 300, Des Moines, IA 50309

State of Iowa Office of Citizens' Aide / Office of Ombudsman

Phone: 1-888-426-6283

Address: Ola Babcock Miller Building, 1112 East Grand Avenue, Des Moines, IA 50319

Iowa Department of Inspections & Appeals (DIA)

Phone: 877-686-0027

Fax: 515-242-6863

Address: 6200 Park Avenue. suite 100, Des Moines, Iowa 50321

Email: Webmaster@dia.iowa.gov

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, padre o representante legal de un paciente de las Clínicas Del Centro Médico Broadlawns, usted tiene los siguientes derechos.

Aviso de Derechos

Usted tiene el derecho a:

- Recibir por escrito sus responsabilidades y derechos como paciente. Esta información escrita será proporcionada a usted por el departamento de registración en su primera visita al Centro Médico o clínica, y en cada visita a nuestro centro. Esta información se encuentra publicada en varias áreas del centro médico y consultorios.

Su Cuidado

Usted tiene el derecho a:

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención y tratamiento.
- Pedir o rechazar tratamiento en acuerdo con la ley y regulaciones. Si usted rechaza cuidados o tratamientos recomendados, usted será responsable de los resultados de esta decisión
- Asegúrese de tomar decisiones informadas sobre su cuidado y estar informado de su estado de salud. Este derecho no debe ser interpretado para exigir servicios o tratamientos médicamente innecesarios o inadecuados.
- Recibir información completa y actualizada sobre su salud, diagnóstico, atención y tratamiento de una manera que usted pueda entender, incluyendo una explicación de procedimientos, medicamento o tratamiento.
- Recibir una comunicación eficaz. Esto incluye recibir información en su idioma (traducción o interpretación) como sea necesario, servicios o aparatos para comunicarse con personas con impedimento para escuchar.
- Solicitar y recibir arreglos especiales para necesidades físicas de discapacidad o comunicación.
- Ser informado sobre los resultados de la atención, incluyendo resultados imprevistos,
- Tener un miembro de la familia o representante de su elección y su propio medico notificado tan pronto como sea posible de su admisión al hospital, a menos que usted lo solicite no hacerlo..
- Ser informado sobre las normas de visitas y restricciones de la unidad hospitalaria. El paciente puede o no puede dar consentimiento para recibir visitas, llamadas telefónicas o correo. Esto incluye pero no se limita a esposos, pareja de hecho (incluyendo una pareja del mismo sexo) otro miembro de familia, o un amigo. Cada paciente tiene el derecho a retirar dicho consentimiento en cualquier momento. El Centro Medico Broadlawns no negara la visita a un paciente basada en edad, raza, origen, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual y la identidad de género o expresión.
- Ser transferido a otro centro de salud si usted asi lo solicita y si este es médicamente y legalmente posible, y a recibir una explicación de su necesidad para el cuidado y tratamiento en un centro alternativo y estar plenamente informado del proceso de transferencia.
- Saber si su cuidado es parte de un método experimental o investigación, y el derecho a consentir o rehusar a participar.
- Participar en el proceso de alta.
- Manejo adecuado del dolor, tratamiento de síntomas incontrolables y apoyo emocional y espiritual, inclusive si usted está muriendo o tiene una enfermedad terminal
- Solicitar una revisión por el Comité de ética biomédica del centro médico con respecto a cuestiones éticas que implica su cuidado.
- Práctica de culto religioso o prácticas culturales de su elección en la medida posible, y acceso pastoral, consejería si usted así lo desea.
- Servicios de protección y apoyo según sea necesario.
- Contactar un representante legal o abogado.
- Buscar ser dado de alta del Centro Médico Broadlawns.
- Recibir el cuidado y tratamiento necesario para estabilizar su estado, independientemente de su capacidad de pago.

Proveedor de Atención Médica

Usted tiene el derecho a:

- Saber el nombre de su médico u otro profesional que le provee cuidado, tratamiento o servicios a usted.
- Pedir ayuda en obtener una consulta con otro médico con respecto a su cuidado. La consulta puede resultar en costos adicionales para usted.

Privacidad y Confidencialidad

Usted tiene el derecho a:

- Mantener información sobre su cuidado confidencial, y no ser dada sin su consentimiento firmado, al menos que sea requerido permitido por la ley.
- Privacidad durante el uso del baño, bañarse, vestirse y durante tratamientos médicos o de enfermeras, a menos que este contraindicado por las necesidades clínicas.
- Consentimiento a video, fotografías u otro método de control o grabación electrónico mientras se es examinado.
- Privacidad con respecto a información como su presencia y ubicación en el centro médico, o la divulgación de información como su nombre, edad, dirección, ingreso o información médica sin su consentimiento previo, Si usted es admitido debido a circunstancias de emergencia, el hospital le proporcionara información a los familiares del paciente o a otras personas importantes, si usted no puede hacer sus deseos a saber.

Registros Clínicos

Usted tiene el derecho a:

- Acceso a la información en su historial clínico dentro de un tiempo razonable.

Seguridad

Usted tiene el derecho a:

- Recibir atención en un ambiente tranquilo y seguro.
- Educación sobre su papel en ayudar a facilitar la entrega segura de atención.
- Estar libre de todas las formas de abuso o acoso, incluyendo el abuso físico, sexual, mental y el castigo corporal, incluyendo el uso de intimidación, fuerza o amenaza.
- Estar libre de negligencia.
- Estar libre de explotación.
- Estar libre de restricción o aislamiento de cualquier forma a menos que se utilice para asegurar su seguridad física, o la seguridad de un miembro del personal o de otras personas. Cuando es inevitable, la aplicación segura de la restricción o la reclusión por personal capacitado, la restricción y el aislamiento se suspenden a la mayor brevedad posible.
- Estar libre de cualquier procedimiento que nieguen las necesidades basicas tales como comida nutritiva, agua, refugio, ropa esencial y cualquier procedimiento que provoque miedo.

Cargos Por Su Cuidado

Usted tiene el derecho a:

- Saber los cargos de atención, como se facturarán y métodos de pago.
- Examinar la factura y recibir una explicación de los cargos cuando se solicite.
- Saber que el Centro Médico Broadlawns tiene contratos con partes externas, incluyendo médicos, que pueden incurrir en un cargo por separado y un cobro de la clínica /hospital.

Directivas Anticipadas

Usted tiene el derecho a:

- Hacer una directiva anticipada y contar con el personal médico y profesionales que cumplan con esta directiva. Las directivas anticipadas indican sus opciones para el tratamiento de la salud si usted está herido o muy enfermo y no puede comunicarse ni tomar decisiones.

No Discriminación

Usted tiene el derecho a:

- Recibir atención que esté libre de discriminación independientemente de su edad, raza, religión, cultura, idioma, origen, incapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género. .

Quejas y Agravios

Usted tiene el derecho a:

- Hacer preguntas y voz sugerencias y preocupaciones relacionadas con la calidad de atención y servicios recibidos o alta prematura.
- Expresar inquietudes y esperar una respuesta pronta e intento de resolución. Cualquier expresión de preocupación no compromete de ninguna manera su cuidado o futuro acceso a nuestros servicios.

Salud De Conducta Hospitalizado

Además de los derechos arriba mencionados. Los pacientes ingresados a la unidad interna de salud de conducta tiene derecho a:

- Estar libre de medicamento innecesario o excesivo, o de una intervención de tratamiento.
- Comunicación no impedida, privada y sin censura con otros por correo, teléfono y con una persona de la elección del paciente, a menos que problemas de seguridad dicten lo contrario, y este documentado en el plan del cuidado.
- Petición por escrito de ser dado de alta en forma temprana de la Unidad Psiquiátrica de Paciente Interno. Si usted es un paciente que ingresó de forma voluntaria, se le dará de alta en un plazo de 24 horas, siguientes a su petición por escrito, a menos que el Centro Medico Broadlawns solicite una orden de la corte para mantenerlo aquí para recibir más tratamiento o evaluación. En este caso, usted recibirá el aviso del tribunal de una fecha de audiencia y pueda asistir.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente, padre, o representante legal de un paciente en el Centro Médico Broadlawns su responsabilidad es:

- Seguir las reglas y normas del hospital o clínica que afecten la atención y conducta del paciente.
- Proporcionar a lo mejor de su conocimiento, un historial médico completo y preciso, y estado de salud cuando se necesite.
- Informar a su médico o enfermera si no entiende su plan de tratamiento o lo que espera de nosotros, y hacer preguntas sobre su condición médica, cuidados y tratamientos.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su médico.
- Informar a su médico o enfermera si hay un cambio inesperado en su condición, o percibe un riesgo, o surgen problemas en el tratamiento.
- Tener consideración y respeto mutuo, manteniendo un lenguaje educado y en la conducta con el personal y profesionales independientes.
- Informarse sobre su papel para ayudar a facilitar la entrega segura de su atención.
- Cumplir con su obligación financiera cuanto antes después de su visita o alta.

INFORMAR PROBLEMAS

Si usted está preocupado acerca del servicio que ha recibido, le pedimos que:

- Hable de sus inquietudes con la persona involucrada, incluyendo lo que usted considera una solución apropiada.
- Si no está satisfecho con el resultado, o no prefiere hablar con esta persona. Por favor pida hablar con el supervisor.
- Si usted todavía no está satisfecho, pónganse en contacto con el representante de pacientes. Usted puede contactar al Representante De Pacientes llamando al: (515) 282-2323.
- Una queja puede ser presentada directamente ante el Representante de Pacientes del Centro Medico Broadlawns. El Representante de Pacientes investigara su problema, tomará medidas correctivas si es posible, y le comunicara los resultados por escrito en un transcurso de (7) días con una resolución. Si no es posible resolver el problema dentro de este marco de tiempo, usted recibiera una carta y un seguimiento por escrito dentro de (60) días útiles. Cualquier queja que usted exprese no comprometerá de ninguna manera su cuidado en un futuro o acceso a nuestros servicios. Se harán todos los esfuerzos posibles para resolver sus inquietudes reportadas. Si no tenemos éxito en resolver su preocupación, por favor no dude en ponerse en contacto con las agencias que se enumeran a continuación. Puede ponerse en contacto con estas agencias en cualquier momento, incluso si su inquietud ya ha sido reportada a nosotros.

Recursos Adicionales para reportar una preocupación sobre una organización de salud:

The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations / La Comision Para La Acreditacion De Organización Del Cuidado De La Salud

- www.jointcommission.org, use el “Informe de Seguridad Del Paciente” en el link del “ Centro de Acción” en la página principal del sitio web
- Por fax al 630-792-5636
- Por correo a la Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (OQPS)
The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181

Disability Rights Iowa / Derecho de Discapacidad De iowa

- Teléfono: (515) 278-2502
- 400 East Court Avenue, Suite 300 Des Moines, IA 50309

State of Iowa Office of Citizens' Aide / Office of Ombudsman / Oficina Del Estado De Iowa Del Ayudante A Los Ciudadanos/ Oficina Del Defensor Del Pueblo

- Teléfono: 1-888-426-6283
- Ola Babcock Miller Building, 1112 East Grand Avenue, Des Moines, IA 50319

Iowa Department of Inspections & Appeals (DIA) / Departamento de Inspecciones & Apelaciones De Iowa (DIA)

- Teléfono: 877-686-0027
- Fax: 515-242-6863
- Dirección: 6200 Park Avenue. suite 100, Des Moines, Iowa 50321
- webmaster@dia.iowa.gov