

PATIENT RIGHTS & RESPONSIBILITIES

DESCRIPTION

Describes rights and responsibilities of inpatients and outpatients (collectively, a "patient" or "patients") at UNC Health Care System

RATIONALE

UNCHCS recognizes that each patient is an individual with unique health care needs. Care should be focused upon each patient's needs and provided in a manner that is considerate and respectful of each patient's personal dignity. Similarly, UNCHCS expects each patient to treat its providers and staff in a manner that is considerate and respectful. It is in recognition of these factors that UNCHCS affirms the following rights and responsibilities for its patients. When a patient is incompetent or without capacity to make his/her own decisions, UNCHCS recognizes the patient's authorized representative as the patient's decision-maker.

Patient complaints or grievances should be addressed in the manner described in UNCHCS Policy "Patient Complaints/Grievances."

POLICY

I. Patient Rights

A. Respectful Treatment

1. A patient has the right to be treated in a dignified and respectful manner, free from neglect, exploitation or abuse, with good quality care using high professional standards provided by competent personnel in a safe environment.
2. A patient has the right to medical care without discrimination based upon age, race, ethnicity, color, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, gender identity (or expression), national origin, expression, or source of payment.
3. Except as medically necessary, a patient has the right not to be awakened, to be free from duplicative procedures, and to avoid treatments that cause discomfort.
4. UNCHCS will accommodate a patient's right to religious and other spiritual services, to the extent practicable.
5. A patient has the right to have all records pertaining to his/her medical care treated as confidential, except as otherwise provided by law or third party contractual arrangements. A patient may access his/her records, requests amendments, and obtain information on disclosures, as required by law and pursuant to procedures established by UNCHCS.
6. A patient has the right to an environment that preserves privacy and dignity, including a right to privacy during treatment and personal hygiene activities. Case discussion,

consultation, examination, and treatment are considered confidential and should be conducted discreetly.

7. A patient who presents to the Emergency Department has the right to receive at least a medical screening exam, regardless of the patient's ability to pay, and the right to have any emergency medical condition stabilized or to be transferred appropriately.
8. UNCHCS honors a patient's right to give or withhold informed consent to produce or use recordings, films, or other images of the patient for purposes other than his/her care.
9. A patient has the right to receive or refuse visitors whom he/she designates, regardless of legal relationships. Patient visitation is only restricted by hospital personnel when a visitor is disruptive, interferes with staff or patient care, or is medically or therapeutically contraindicated for the patient.

B. Communication, Information and Participation in Care Decisions

1. A patient has the right to effective communication in understandable terms concerning his/her diagnosis, treatment and prognosis, including information about alternative treatments and possible complications, in order to make informed decisions about his/her care plan. An interpreter, or appropriate auxiliary aids and services, will be provided free of charge when necessary so that a patient can effectively communicate with his/her health care providers.
2. A physician must obtain informed consent prior to any procedure or treatment, except in an emergency.
3. A patient has the right to have his/her family and physician promptly notified of his/her admission to the hospital.
4. A patient has the right to refuse drugs, treatments and procedures and will be informed by the physician of the medical consequence of that refusal. A patient may be discharged if such decisions render it impossible for UNCHCS to provide meaningful care.
5. A patient has the right to assistance in obtaining consultation with another physician (at the patient's expense). If medically safe to do so, the patient has the right to transfer to another facility if the new facility has accepted the patient and the patient has been provided information of the risks and alternatives.
6. A patient has the right to participate in the development and implementation of his/her discharge plan, which includes being informed of his/her continuing health care requirements following discharge and the means for meeting them.
7. A patient has the right, upon request, to be given the name of the physician who has primary responsibility for his/her care, as well as the names of other physicians and health care providers who directly participate in his/her care.
8. A patient has the right to information about advance directives, to formulate advance directives, and to have staff and health care personnel comply with these directives, within the limits of law.
9. UNCHCS documents a patient's wishes concerning organ donation when he or she makes such wishes known, in accordance with law and regulation.
10. A patient has the right to consent to or refuse participation in research, investigation, or clinical trials. In order to make that decision, the patient will be informed of the purpose and duration of the research, the procedures involved, the potential risks and benefits, and alternative care and treatment available. (An

Institutional Review Board may waiver or alter the consent requirement consistent with applicable laws and regulations.) A patient's refusal to participate in research, investigation or clinical trials, or discontinuing participation at any time, will not jeopardize his/her access to care, treatment and services unrelated to the research.

11. A patient has the right to access protective and advocacy services authorized to act on the patient's behalf, and UNCHCS will provide contact information for patient advocacy groups when requested.
12. A patient has the right to be informed about unanticipated outcomes of care, treatment and services.
13. A patient has the right to receive a detailed explanation of his/her bill.
14. A patient has a right to information and counseling on the availability of known financial resources for his/her health care.

C. Complaints and Grievances

1. A patient cannot be denied the right of access to an individual or agency that is authorized to act on his/her behalf to assert or protect the rights set out in this document.
2. A patient has the right to file a grievance through the Patient Relations Department when the patient believes any of the above rights have been violated. See UNCHCS Policy "Patient Complaints/Grievances".
3. A patient has the right to file a complaint with the North Carolina Division of Health Services Regulation (DHSR) and The Joint Commission.

II. Patient Responsibilities

1. A patient has the responsibility to treat UNCHCS providers and staff with consideration and respect, without regard to age, race, ethnicity, color, religion, culture, language, disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, gender identity (or expression), or national origin. This includes refraining from inappropriate, discriminatory, harassing or abusive language and behavior.
2. A patient has the responsibility to treat other patients and visitors with consideration and respect, including keeping conversations, television and music devices at low levels to avoid disturbing others.
3. A patient has the responsibility to follow UNCHCS policies, rules and regulations. This includes the patient's responsibility not to use tobacco products, alcohol or any drugs or medication other than medications administered by UNCHCS providers.
4. A patient has the responsibility to cooperate with his/her providers and to provide accurate and complete health information in order to facilitate his/her care and treatment. A patient is expected to ask questions and is responsible for telling caregivers if he/she does not understand his/her care or treatment.
5. A patient will not demand and UNCHCS will not provide treatment or services deemed medically unnecessary or inappropriate.
6. A patient has the responsibility to assure that the financial obligations for his/her health care are fulfilled in a reasonable period of time.

DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DE PACIENTE

DESCRIPCIÓN

Describe los derechos y las responsabilidades de pacientes internos y externos (en conjunto, el «paciente» o los «pacientes») en UNC Health Care System

FUNDAMENTOS

UNCHCS reconoce que cada paciente es un individuo con necesidades únicas de cuidados médicos. Los cuidados deben centrarse en las necesidades individuales de cada paciente y deben proporcionarse de manera considerada y respetuosa de la dignidad personal de cada paciente. De igual forma, UNCHCS confía en que cada paciente trate a sus proveedores y al personal de manera considerada y respetuosa. Es, mediante el reconocimiento de estos factores, que UNCHCS ratifica los siguientes derechos y responsabilidades de sus pacientes. Cuando un paciente es incompetente o no tiene la capacidad para tomar sus propias decisiones, UNCHCS reconoce al representante autorizado del paciente como el que toma las decisiones del paciente

Las quejas o reclamaciones del paciente se deben tratar según se describe en la Política «Patient Complaints/ Grievances», 'Quejas/reclamaciones de pacientes' de UNCHCS.

POLÍTICA

I. Derechos de pacientes

A. Tratamiento respetuoso

1. El paciente tiene el derecho de ser tratado con dignidad y respeto, sin exclusión, explotación ni abuso, con cuidados de buena calidad según estándares altamente profesionales provistos por personal competente en un ambiente seguro.
2. El paciente tiene derecho a recibir servicios médicos sin discriminación con base en la edad, raza, etnicidad, color, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, inclinación sexual, identidad sexual (o expresión), nacionalidad de origen, expresión o forma de pago.
3. Excepto si fuera médicamente necesario, el paciente tiene derecho a que no lo despierten, a no ser sometido a procedimientos por duplicado y a evitar tratamientos que provoquen molestias.
4. UNCHCS acomodará el derecho del paciente a servicios religiosos y otros servicios espirituales en la medida en que sean factibles.
5. El paciente tiene derecho a que todos los registros relativos a sus cuidados médicos sean tratados como confidenciales, excepto si la ley o acuerdos contractuales con terceros dispusieran otra cosa. El paciente puede acceder a sus registros, solicitar enmiendas y obtener información sobre divulgaciones según lo estipula la legislación y conforme a los procedimientos establecidos por UNCHCS.
6. El paciente tiene derecho a un ambiente que preserve su privacidad y dignidad, incluyendo el derecho a la privacidad durante el tratamiento y las actividades de higiene personal. Las discusiones del caso, consultas, exámenes y tratamientos se consideran confidenciales y deben llevarse a cabo con discreción.
7. El paciente que se presenta en el Departamento de Emergencias tiene

el derecho de recibir por lo menos una evaluación médica, sin importar la capacidad del paciente para pagar y tiene el derecho a que se establezca cualquier afección médica de emergencia o a ser trasladado de manera apropiada.

8. UNCHCS respeta el derecho del paciente a dar o no su consentimiento en el uso o producción de grabaciones, películas o imágenes del paciente con otros propósitos aparte del cuidado médico.
9. El paciente tiene derecho a recibir o rechazar los visitantes que designe, sin importar las relaciones legales. El personal del hospital solo restringirá las visitas al paciente cuando el visitante resulte problemático, interfiera con el personal o los cuidados del paciente o cuando las visitas sean contraindicadas para el paciente por razones médicas o terapéuticas.

B. Comunicación, información y participación en las decisiones sobre los cuidados

1. El paciente tiene el derecho a una comunicación eficaz, en términos comprensibles, sobre su diagnóstico, tratamiento y pronósticos, incluyendo la información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones con el fin de poder tomar decisiones informadas sobre su plan de cuidados. Se proveerán de forma gratuita un intérprete o adecuados servicios y recursos para discapacitados, siempre que sean necesarios, a fin de que el paciente pueda comunicarse eficazmente con sus proveedores de atención médica.
2. El médico debe obtener un consentimiento informado antes de cualquier procedimiento o tratamiento, excepto en caso de emergencia.
3. El paciente tiene el derecho de que se le notifique rápidamente a su familia y médico sobre su hospitalización.
4. El paciente tiene derecho a rechazar medicamentos, tratamientos o procedimientos y el médico le informará sobre las consecuencias médicas de tal rechazo. El paciente puede ser dado de alta si tal decisión imposibilita que UNCHCS provea cuidados significativos.
5. El paciente tiene el derecho a recibir ayuda para obtener una consulta con otro médico (a cuenta del paciente). Si fuera médicamente seguro hacerlo, el paciente tiene el derecho a ser transferido a otra instalación si esta nueva instalación aceptara al paciente y se le hubiera proporcionado al paciente información sobre los riesgos y alternativas.
6. El paciente tiene el derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de alta, lo que incluye que se le informe de los requerimientos continuos para el cuidado de su salud después de darle el alta del hospital y de los medios necesarios para satisfacerlos.
7. El paciente tiene el derecho, cuando lo solicita, a que le den el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal de sus cuidados y los nombres de otros médicos y proveedores que participan directamente en su atención.
8. El paciente tiene el derecho a la información sobre las voluntades anticipadas, a preparar dichas voluntades anticipadas y a solicitar que el personal y los proveedores médicos cumplan con esta declaración, dentro de los límites de la ley.
9. UNCHCS documenta los deseos del paciente concernientes a la donación de órganos cuando los dé a conocer, de acuerdo con la ley y las regulaciones.
10. El paciente tiene derecho a dar su consentimiento para participar o rechazar participar en estudios, investigaciones o ensayos clínicos. Para tomar esa decisión, se informará al paciente sobre la duración y propósito de la investigación, los procedimientos que implica, los posibles riesgos y beneficios, así como los cuidados y

tratamientos alternativos disponibles. (Una junta institucional de revisión puede rescindir o modificar el requerimiento de consentimiento conforme a las regulaciones y leyes aplicables.) La negativa del paciente a participar en estudios, investigaciones o ensayos clínicos o la interrupción de su participación en ellos en cualquier momento, no comprometerá su acceso a los cuidados, tratamientos y servicios que no estén relacionados con el estudio.

11. El paciente tiene el derecho a acceder a servicios de protección y defensa que estén autorizados a actuar en nombre del paciente y UNCHCS facilitará la información de contacto de los grupos de defensa de pacientes cuando la solicite.
12. El paciente tiene derecho a que se le informe sobre resultados imprevistos de cuidados, tratamientos y servicios.
13. El paciente tiene derecho a recibir una explicación detallada de su factura.
14. El paciente tiene derecho a información y asesoría sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para el cuidado de su salud.

C. Quejas y reclamaciones

1. No se le puede denegar al paciente el derecho de acceder a un individuo o agencia que esté autorizado a actuar en su nombre para ratificar o proteger los derechos establecidos en este documento.
2. El paciente tiene derecho a presentar una queja a través del Patient Relations Department, 'Departamento de Atención al Paciente', si el paciente considera que se han violado cualquiera de los derechos antes mencionados. Consulte la Política «Patient Complaints/ Grievances» de UNCHCS.
3. El paciente tiene derecho a presentar reclamaciones a la North Carolina Division of Health Service Regulation (DHSR), 'División de Regulación de Servicios de Carolina del Norte' y la Joint Comisión.

II. Responsabilidades del paciente

1. El paciente tiene la responsabilidad de tratar a los proveedores y al personal de UNCHCS con consideración y respeto, sin discriminación con base en la edad, raza, etnicidad, color, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, inclinación sexual, identidad sexual (o expresión), nacionalidad de origen. Esto incluye abstenerse de emplear una conducta o lenguaje inapropiados, discriminatorios, hostigadores o abusivos.
2. El paciente tiene la responsabilidad de tratar a otros pacientes y visitantes con consideración y respeto, lo cual incluye mantener con el volumen bajo las conversaciones (en persona o por teléfono), la televisión y dispositivos de audio a fin de no perturbar a otros.
3. El paciente tiene la responsabilidad de seguir las políticas, normas y regulaciones de UNCHCS. Esto incluye la responsabilidad del paciente de no consumir productos de tabaco, alcohol ni cualquier tipo de drogas o medicamentos que no sean los medicamentos administrados por los proveedores de UNCHCS.
4. El paciente tiene la responsabilidad de cooperar con sus proveedores a fin de dar información completa y exacta acerca de su salud para facilitar su cuidado y tratamiento. Se espera que el paciente haga preguntas y sea responsable de comunicar a sus cuidadores si no entiende su cuidado o tratamiento.
5. El paciente no tiene derecho a exigir y UNCHCS no proveerá tratamiento o servicios que se estimen médicamente innecesarios o inapropiados.
6. El paciente tiene la responsabilidad de asegurarse de que las obligaciones financieras por el cuidado de su salud se paguen en un periodo de tiempo razonable.