Wake Forest®
Baptist Health

Being an effective partner:

One of the best ways to be an effective partner in your medical care and treatment is to be an informed patient. This "Patient's Bill of Rights and Responsibilities," taken from the formal document approved by the Medical Center's administration, is aimed at helping you, the patient, become an informed member of the health care team. During your stay, whenever you are confronted with something you don't understand—whether it's a diagnosis or a medical procedure or simply how to find the cafeteria—be sure to ask questions of your physician, nurse or any other staff member.

Updated October 2013

Wake Forest®
Baptist Health

Medical Center Boulevard
Winston-Salem, NC 27157

WakeHealth.edu

A Mission to Care. A Mission to Cure.

Your Rights *and* Responsibilities

Helping you become an informed member of your health care team

Patient's Bill of Rights

As a patient, you have the right:

a. to have cultural, personal values, spirituality, beliefs, and preferences respected;

b. to considerate and respectful care that contributes to a positive self-image, given by competent personnel with regard to personal dignity;

c. to quality care and professional standards that are continually maintained and evaluated;

d. to have impartial access to the resources of the facility indicated for your care without regard to race, ethnicity, religion, culture, language, socioeconomic status, functional status, physical or mental disability, age, sex, sexual orientation, gender identity, or expression, or source of payment;

e. to receive information in a manner you can understand;

f. to hear from your physician a full explanation when there is an unanticipated outcome of care, treatment and services; and to expect that subsequent required reporting and analysis will occur as well as any applicable financial considerations;

g. to be informed of the facility rules and regulations that apply to your conduct as a patient and to receive materials in advance of furnishing or discontinuing care whenever possible regarding facility rules and regulations, patient's rights and complaint/grievance mechanisms;

h. to be given the name of the physician or other practitioner(s) who have primary responsibility and/or will provide your care, treatment, or services;

i. to be informed about the potential benefits/outcomes; general nature, risks and alternative of any care, treatments, and services prescribed for you so that you or your authorized representative can participate in current and future health care decisions and give informed consent prior to the event, except for emergencies;

j. to expect emergency procedures to be implemented without unnecessary delay;

k. to, in collaboration with your physician, caregivers and family as desired, make decisions involving your health care, and participate in the development and implementation of your plan of care including the right to refuse treatment including forgoing or withdrawing life sustaining treatment or withholding resuscitative services to the extent permitted by law and to be informed of the medical consequences of this action;

l. to be provided education about pain and pain management measures including pharmacological and non-pharmacological interventions for pain management; a concerned staff committed to pain prevention and management; a staff that believes your reports of pain and who will respond promptly to your reports of pain; and pain management will be regularly reassessed and modified to achieve optimal pain control;

m. to not be awakened by Medical Center staff unless medically necessary and to medical and nursing treatment that avoids unnecessary physical and mental discomfort and needless duplication;

n. to be provided access to spiritual care in a manner consistent with your faith and religious tradition;

o. to assistance in obtaining consultation with another physician at your request and expense;

p. to expect your personal privacy to be respected, consistent with the care prescribed for you and to expect all communications, video recordings and images pertaining to your care to be kept confidential in accordance to HIPAA and other regulatory guidance;

continued on next page

Patient's Bill of Rights continued

As a patient, you have the right:

q. to request a discharge planner; and to expect that the facility will provide a mechanism whereby you are informed upon discharge of your continuing health care requirements following discharge and the possible means for meeting them;

r. when medically permissible, to be transferred to another facility only after you have been given complete information and explanation concerning the needs for and alternatives and risks to such transfer;

s. to be given the benefit of participation in clinical training programs offered by the institution;

t. to be informed of any human experimentation research or donor programs the Medical Center may propose which would affect your care or treatment so that you or your authorized representative can give consent prior to the event; refusal to participate will not jeopardize access to care and treatment not related to research;

u. to examine and receive an explanation of your bill, regardless of source of payment and to identify available financial information;

v. to participate in the consideration of ethical issues that arise in your care and to formulate advance directives; Wake Forest Baptist Medical Center will respect your Advance Health Care Directives. Complaints related to Advance Directive requirements may be filed with the state survey and certification agency.

w. to expect your rights and responsibilities to be extended to your authorized representative if you are unable to act on your own behalf;

x. to have access when possible to an interpreter;

y. to speak with your physician or nurse or to contact the Service Excellence Department for assistance in the resolution of any concerns or complaints you have regarding your care; grievances (written or verbal) may be filed with the Service Excellence Department. Information regarding how to lodge a grievance with governing state agencies and The Joint Commission is noted below and also available in the Service Excellence Department;

z. upon request, to have a family member/representative of your choice and your own physician notified promptly of your admission to the Medical Center;

aa. to receive visitors whom you designate, including, but not limited to, a spouse, a domestic partner (including a same-sex domestic partner), another family member, or a friend. Visitation privileges will not be restricted/limited on the basis of race, color, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, or disability. You may withdraw or deny such consent at any time.

bb. to not be denied access to an individual or agency who is authorized to act on your behalf or assert or protect your rights;

cc. to receive care in a safe setting and be free from all forms of neglect, exploitation, harassment and all types of abuse;

dd. to be free from restraints of any form that are not medically necessary or are used as a means for coercion, discipline, convenience, or retaliation by staff;

ee. upon request, have access to, request amendment to, and obtain information on disclosures of your health information in accordance with applicable laws and regulations. The Medical Center's Notice of Privacy Practices provides information about these rights, including limitations on them. The Medical Center's Privacy Office may also be contacted for information; and

ff. to access protective and advocacy services.

Patient's Responsibilities

As a patient, you in turn have the responsibility:

a. to know and follow facility rules and regulations;

b. to give cooperation and to follow the care for which you have given consent and which was prescribed or recommended for you by your physician, nurse, or allied health professional;

c. to provide, to the best of your knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalization, medications, and other matters relating to your health; and to report any perceived risks in your care and any unexpected changes in your condition;

d. to follow the care, treatment and service plan developed and to express any concerns about your ability to follow the proposed care plan or course of care, treatment and services;

e. to support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct in interactions with all staff and care providers;

f. to have your treatment plan adapted to your specific needs and limitations; and if such adaptations are not recommended, you and your family will be informed of the consequences of the care, treatment and service alternatives and not following the proposed course;

g. to accept the outcomes of not following the care, treatment, and service plan;

h. to notify your physician or the nurse manager of the unit if you do not understand what you are expected to do or have questions regarding your care, treatment or service;

i. to let the nurse manager and your family know if you feel you are receiving too many outside visitors;

j. to ask your doctor or nurse what to expect regarding pain and pain management; to discuss pain relief options with your doctors and nurses and to work with your doctor and nurse to develop a pain management plan; to ask for pain relief when pain first begins; to help your doctor and nurse assess your pain; to tell your doctor or nurse if your pain is not relieved; and to tell your doctor or nurse about any worries you have about taking pain medication.

k. to respect the privacy of your roommate;

l. to accept your financial obligations associated with your care;

m. to advise the charge nurse, physician, or Service Excellence of any dissatisfaction you may have in regard to your care at the Medical Center;

n. to be considerate of the rights of other patients and Medical Center personnel and to assist in the control of noise, smoking and the number of visitors you receive; and

o. to speak up and ask questions of your physician, nurse or any other staff member if you are confronted with something you do not understand—whether it is a diagnosis or a medical procedure or simply how to find the cafeteria.

If you need additional assistance with any problem or concern, our Service Excellence Department stands ready to help you at 336-713-2273. Presentation of a complaint will in no way compromise your future access to care. You may lodge a grievance with the Division of Health Service Regulation at 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27609-2711 or telephone 1-800-624-3004. The Joint Commission at One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 or telephone 1-800-994-6610 or Disability Rights North Carolina at 2626 Glenwood Avenue, Ste. 550, Raleigh, NC 27608 or toll-free 1-877-235-4210.

Sea un Socio Efectivo:

Una de las mejores formas de ser un socio efectivo en su atención y tratamiento médico es ser un paciente informado. Esta "Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente", tomada del documento formal aprobado por la administración del Centro Médico, tiene como objetivo ayudarle a usted, el paciente, a ser un miembro informado del personal de atención de salud. Durante su estadía, siempre que se encuentre con algo que no entienda—ya sea diagnóstico, procedimiento médico o simplemente cómo encontrar la cafetería—asegúrese de preguntarle a su médico, enfermera, o cualquier otro miembro del personal.

Actualizado octubre 2013
Updated October 2013

Wake Forest®
Baptist Health

Medical Center Boulevard
Winston-Salem, NC 27157

WakeHealth.edu

Misión de Cuidar. Misión de Curar.

Wake Forest®
Baptist Health

Sus Derechos *y* Responsabilidades

Ayudándole a ser miembro informado del personal de atención de salud

Carta de Derechos del Paciente

Como paciente, usted tiene derecho a:

a. que se respete su cultura, valores personales, espiritualidad, creencias y preferencias;

b. recibir atención con consideración y respeto a la dignidad personal que contribuya a una autoestima positiva, de parte de un personal competente;

c. atención de calidad y niveles de profesionalismo que son mantenidos y evaluados continuamente;

d. tener acceso imparcial a los recursos las facilidades indicados para su atención sin importar su raza, etnicidad, religión, cultura, lenguaje, estatus socioeconómico, estatus funcional, discapacidad física o mental, edad, sexo, preferencia sexual, identidad o expresión sexual, o fuente de pago;

e. recibir información de manera que pueda entender;

f. escuchar de su médico una explicación completa cuando hay un resultado inesperado de la atención, el tratamiento y los servicios; y a esperar que ocurran reportes y análisis subsecuentes requeridos además de cualquier consideración financiera aplicable;

g. ser informado de las reglas y normas institucionales que aplican a su conducta como paciente y a recibir material referente a las reglas y normas de las facilidades, los derechos del paciente y los mecanismos de querella / descontento, antes de brindar o descontinuar atención cuando sea posible;

h. recibir el nombre del médico u otros especialistas con responsabilidad primaria y/o quienes le proveerán atención, tratamiento o servicios;

i. ser informado sobre los beneficios / resultados potenciales; la naturaleza general, los riesgos y alternativas de cualquier atención, tratamiento y servicio prescrito para usted para que usted o su representante autorizado pueda participar en decisiones actuales o futuras de atención de salud y dar consentimiento informado antes del evento, excepto en emergencias;

j. esperar que se implementen procedimientos de emergencia sin retraso innecesario;

k. en colaboración con su médico, quienes le cuidan y familia según desee, hacer decisiones que involucren su atención de salud, y participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención incluyendo el derecho a rehusar tratamiento incluyendo no usar o eliminar tratamiento de apoyo a la vida o negar servicios de resucitación hasta donde lo permita la ley y de ser informado de las consecuencias médicas de esta acción;

l. ser provisto con educación sobre el dolor y medidas de control del dolor incluyendo intervenciones farmacológicas y no-farmacológicas de control del dolor; a un personal que se preocupa, dedicado a la prevención y control del dolor; un personal que confía en sus reportes de dolor y que responderá prontamente a sus reportes de dolor; y a que el control del dolor sea evaluado regularmente y modificado para lograr un control óptimo del dolor;

m. no ser despertado por el personal del Centro Médico a menos que sea médicamente necesario y a tratamiento médico y de enfermería que evita la incomodidad física y mental, y la duplicación innecesarias;

n. ser provisto con acceso a atención espiritual de manera consistente con su fe y tradición religiosa;

o. tener ayuda para obtener una consulta con otro médico a petición y cuenta suya;

p. esperar que se respete su privacidad personal, consistente con la atención prescrita para usted y a contar con que toda comunicación, grabación de video e imagen pertinente a su atención se mantengan confidenciales de acuerdo con HIPAA y otras guías regulatorias;

Continúa en la próxima página

Carta de derechos del paciente continuación

Como paciente, usted tiene derecho a:

q. pedir un planificador de dada de alta; y a esperar que la institución provea un mecanismo por el cual informarle al darle de alta de sus requisitos de atención médica continuada una vez dado de alta y de los posibles modos de lograrlos;

r. cuando médicamente permisible, ser trasladado a otra institución sólo después de haber recibido información y explicación completa concerniente a las necesidades para, y las alternativas y riesgos de tal traslado;

s. recibir el beneficio de participar en programas de entrenamiento clínico ofrecidos por la institución;

t. ser informado de cualquier investigación de experimentación humana o programas de donación que el Centro Médico pueda proponer que afecten su atención o tratamiento para que usted o su representante autorizado pueda dar consentimiento antes del evento; el rehusarse a participar no arriesgará su acceso a atención y tratamientos no relacionados con la investigación;

u. examinar y recibir una explicación de su cuenta, independientemente de la fuente de pago y a identificar información financiera disponible;

v. participar en la consideración de asuntos éticos que surjan en su atención y a formular directrices avanzadas; Wake Forest Baptist Medical Center respetará sus Directrices Avanzadas de Atención de Salud. Las quejas relacionadas con requisitos de Directrices Avanzadas pueden presentarse con la agencia estatal de encuestas y certificaciones;

w. contar con que sus derechos y responsabilidades sean extendidos a su representante autorizado si usted no puede actuar en su propio interés;

x. tener acceso, cuando sea posible, a un intérprete;

y. hablar con su médico o enfermera, o a comunicarse con el Departamento de Excelencia en Servicio para ayuda resolviendo cualquier inquietud o queja que tenga referente a su atención; las quejas (escritas o verbales) pueden registrarse con el Departamento de Excelencia en Servicio. A continuación hay información anotada referente a cómo presentar una querella con agencias de gobierno estatales y la Joint Comission que también está disponible a través del Departamento de Excelencia en Servicio;

z. que, al pedirlo, se notifique prontamente a un miembro de la familia / representante de su selección y a su propio médico de su admisión al Centro Médico;

aa. recibir visita que usted designe incluyendo, pero no limitada a, cónyuge, pareja doméstica (incluyendo pareja doméstica del mismo sexo), otro miembro de familia o amistad. El privilegio de visita no se restringirá / limitará en base a raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad sexual, orientación sexual o discapacidad. Usted puede retirar o denegar tal consentimiento en cualquier momento;

bb. no ser negado acceso a un individuo o agencia que esté autorizado a actuar en su interés o a defender o proteger sus derechos;

cc. recibir atención en un ambiente seguro y estar libre de toda forma de negligencia, explotación, hostigamiento y todo tipo de abuso;

dd. estar libre de restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias o que se usen como forma de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por el personal; y

ee. al pedirlo, tener acceso a, pedir enmienda de, y obtener información sobre divulgaciones de su información de salud de acuerdo con leyes y reglamentos aplicables. El Aviso de Prácticas de Privacidad del Centro Médico brinda información sobre estos derechos, incluyendo la limitación de ellos. También puede comunicarse con la Oficina de Privacidad del Centro Médico para información;

ff. acceso a servicios de protección y abogacía.

Responsabilidades del Paciente

Como paciente usted en cambio tiene la responsabilidad de:

a. conocer y seguir las reglas y normas de las facilidades;

b. cooperar y seguir la atención para la cual ha dado consentimiento y que le ha prescrito o recomendado su médico, su enfermera o profesional aliado de salud;

c. proveer, a su mejor conocimiento, información precisa y completa sobre dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, y otros asuntos relacionados con su salud; y de reportar cualquier riesgo percibido en su atención y cualquier cambio inesperado en su condición;

d. seguir la atención, el tratamiento y plan de servicio desarrollados y expresar cualquier inquietud sobre su habilidad de seguir el plan de atención propuesto o curso de atención, de tratamiento y servicios;

e. apoyar la consideración y el respeto mutuo manteniendo lenguaje y conducta civiles en las interacciones con todo personal y proveedores de atención;

f. ver que su plan de tratamiento sea adaptado a sus necesidades y limitaciones específicas; y si tales adaptaciones no se recomiendan, se les informará a usted y su familia de las consecuencias de la atención, el tratamiento y alternativas de servicio y de no seguir el curso propuesto;

g. aceptar los resultados por no seguir la atención, el tratamiento y el plan de servicio;

h. notificarle a su médico o a la enfermera gerente de la unidad si no entiende lo que se espera que usted haga o si tiene preguntas referentes a su atención, tratamiento o servicio;

i. informarle a la enfermera gerente y a su familia si usted cree que está recibiendo demasiados visitantes de afuera;

j. preguntarle a su doctor o enfermera qué se puede esperar en cuanto al dolor y control del dolor; de discutir las opciones de alivio del dolor con sus doctores y enfermeras, y de trabajar con su doctor y enfermera para desarrollar un plan de control del dolor; de pedir alivio para el dolor cuando primero comienza el dolor; de ayudar a su doctor y enfermera a evaluar su dolor; de decirle a su doctor o enfermera si no se alivia su dolor; y de decirle a su doctor o enfermera sobre cualquier inquietud que tenga sobre tomar medicamentos para el dolor;

k. respetar la privacidad de su compañero de cuarto;

l. aceptar su obligación financiera asociada con su atención;

m. avisarle a la enfermera encargada, al médico o a Excelencia en Servicio de cualquier descontento que tenga con respecto a su atención en el Centro Médico;

n. de tener consideración de los derechos de otros pacientes y el personal del Centro Médico, y de ayudar en el control de ruido, del fumar y del número de visitantes que usted recibe; y

o. de hablar y hacer preguntas a su médico, enfermera o cualquier otro miembro del personal si confronta algo que no entiende—ya sea un diagnóstico, un procedimiento médico o simplemente cómo llegar a la cafetería.

Si necesita más ayuda con cualquier problema o inquietud, nuestro Departamento de Excelencia en Servicio está listo para ayudarle en el 713-2273. El presentar una queja de ninguna forma comprometerá su futuro acceso a recibir atención. También se pueden someter quejas a la Division of Health Service Regulation a 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27609-2711 ó teléfono 1-800-624-3004; la Joint Commission a One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181 ó teléfono 1-800-994-6610 ó a Disability Rights North Carolina a 2626 Glenwood Avenue, Ste. 550, Raleigh, NC 27608 ó número gratis 1-877-235-4210.