

PATIENT RIGHTS *and* RESPONSIBILITIES

The Patient Rights and Responsibilities have been adopted by Intermountain Healthcare to promote quality care with satisfaction for patients, families, physicians, and staff. Intermountain prohibits discrimination of these rights and responsibilities based on age, race, color, ethnicity or national origin, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, gender identity or expression, veteran status, and/or the ability to pay.

PATIENT RIGHTS

As an inpatient or outpatient of Intermountain Healthcare, we recognize your rights and responsibilities while receiving care. You (and when appropriate, family members or your chosen healthcare representative) have the right to:

- Obtain information about your patient rights, when possible, before care is received.
- Have your admission status explained to you upon request.
- Have your personal and medical information kept private.
- Review, request an amendment, and get a copy of your medical record, according to state law and Intermountain Healthcare policies and procedures.
- Receive notification about your health status, including unanticipated outcomes, in a manner you can understand. This includes providing interpreting and translation services or adaptations for visual, speech, hearing or cognitive impairments as needed. Please contact the immediate supervisor of the area to request these services.
- Participate in decisions about your health care, give or withhold informed consent, and be involved in your plan of care.
- Create or update your Advance Directive and choose a healthcare representative (sometimes called a surrogate healthcare agent).
- Reasonable access to care offered by Intermountain Healthcare.
- Request or refuse care to the extent allowed by law.
- Learn of medical consequences and risks of your decision if you refuse treatment.
- Receive considerate care in a safe setting.
- Know who to contact to make a complaint regarding your care and to have those complaints resolved, when possible, in a timely manner. To report complaints or receive additional contact information please notify the immediate supervisor.
- Refuse to take part in experimental care or research.
- Receive examinations and care in settings that allow for your privacy.
- Protection from harassment, neglect, mental abuse and physical abuse.
- Protection from chemical and physical restraints, except when necessary to protect you from hurting yourself or others.
- Prompt notification of your admission to your own doctor, family member or healthcare representative.

- Receive information about the individuals providing care, services, and treatment.
- Access spiritual care and other spiritual services, and to be shown respect for cultural and personal values, beliefs and preferences.
- Keep personal possessions in your room unless they pose a danger to yourself or others, or interfere with care.
- Receive appropriate pain management.
- Have access to visitors including family, friends or other individuals without discrimination during your course of stay and to give or receive verbal and written communication from visitors, except when to do so would interfere with your plan of care or interfere with the safety of other patients and staff. Limits shall be fully explained to you and/or your healthcare representative.
- Access a hospital Patient Advocate upon request.

PATIENT RESPONSIBILITIES

As a patient of Intermountain Healthcare you are responsible to:

- Follow instructions in support of quality care and a safe environment for all individuals in the hospital.
- Support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct with interactions among staff and licensed independent practitioners.
- Cooperate, show respect and consideration to all persons providing your care.
- Respect the property, comfort, and privacy of other patients.
- Try to understand and follow instructions about your care and ask questions if you do not understand.
- Provide correct and complete information about your health problems and medical history.
- Pay for your care and to be cooperative in providing insurance information.
- Tell the nurse of any medication you brought from home.
- Accept responsibility for consequences following the decision to refuse treatment or instructions.
- Report concerns or complaints regarding quality of care.



If you have a complaint or grievance about the quality of your care, you, your family member, or surrogate should contact the immediate supervisor of the unit or department, call 1(855) 442-7855, or send an email to RiskMgmtconcern@imail.org.

To file a grievance with the State of Utah, call 1(800) 662-4157 or send a letter to the Utah Bureau of Health Facility Licensing, Certification and Resident Assessment, P.O. Box 144103, Salt Lake City, UT 84114-4103; or call the Joint Commission at 1(800) 994-6610.

To file a grievance with the State of Idaho, call Idaho Bureau of Facility Standards at 1(208) 334-6626 or the Idaho Board of Medicine at 1(800) 333-0073; or call the Joint Commission at 1(800) 994-6610.

Medicare Beneficiaries Utah: KEPRO, Quality Improvement Organization 1(844) 748-430-9504
Idaho: Livanta, Quality Improvement Organization 1(877) 588-1123
or contact the Office of the Medicare Ombudsman at <http://www.cms.gov/center/ombudsman.asp>.

LOS DERECHOS y las RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Intermountain Healthcare ha implementado los derechos y las responsabilidades del paciente a fin de promover calidad en la atención para satisfacer a los pacientes, las familias, los médicos y el personal. Intermountain prohíbe la discriminación de estos derechos y responsabilidades en base a la edad, la raza, el color, la etnicidad o la nacionalidad, la religión, la cultura, el idioma, la discapacidad física o mental, el nivel socioeconómico, el sexo, la orientación sexual, la identidad o la expresión del género, la condición de veterano y/o la capacidad de pago.

LOS DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente interno o externo de Intermountain Healthcare, reconocemos sus derechos y responsabilidades mientras recibe atención médica. Usted (y cuando corresponda, los miembros de la familia o el representante de atención médica que usted haya escogido) tiene derecho a:

- Obtener información acerca de sus derechos como paciente, cuando sea posible, antes de que lo atiendan.
- Recibir una explicación en cuanto al estatus de su admisión cuando usted lo solicite.
- Que se mantenga la privacidad de su información personal y médica.
- Revisar, solicitar una enmienda y obtener una copia de su expediente médico, de conformidad con la ley estatal y las normas y los procedimientos de Intermountain Healthcare.
- Recibir una notificación en cuanto a su estado de salud, incluyendo los resultados no anticipados, de una manera que usted pueda entender. Esto incluye los servicios de un intérprete y la traducción o las adaptaciones para impedimentos visuales, del habla, auditivos o cognitivo, según fuere necesario. Sírvase ponerse en contacto con el supervisor inmediato de la unidad o del departamento para solicitar estos servicios.
- Participar en las decisiones acerca de su atención médica, dar o negar su consentimiento informado y participar activamente en su plan de cuidado.
- Crear o actualizar sus instrucciones anticipadas sobre el cuidado de la salud (Advance Directive) y escoger un representante de atención médica (a veces llamado agente suplente de atención médica).
- Tener acceso razonable a los cuidados que ofrece Intermountain Healthcare.
- Solicitar o rechazar los cuidados hasta el punto que la ley lo permita.
- Recibir información sobre las consecuencias y los riesgos médicos de su decisión si rechaza el tratamiento.
- Ser atendido de una manera considerada en un entorno seguro.
- Saber con quién ponerse en contacto para presentar una queja en cuanto a sus cuidados y cuando sea posible, hacer que se resuelvan esas quejas en forma oportuna. Para presentar quejas o para recibir información adicional, sírvase notificar al supervisor inmediato.
- Negarse a participar en tratamientos o investigaciones experimentales.
- Ser examinado y atendido en lugares donde usted pueda tener privacidad.
- Tener protección contra el acoso, el descuido, el abuso mental y físico.
- Tener protección contra las restricciones químicas y físicas, excepto cuando fuere necesario para protegerlo de que se haga daño a sí mismo o le haga daño a los demás.
- Que se le informe de inmediato a su médico particular, a un miembro de su familia o a un representante de atención médica en cuanto a su admisión en el hospital.

- Recibir información acerca de las personas que le están proporcionando cuidados, servicios y tratamiento.
- Tener acceso a atención espiritual u otros servicios espirituales y que se le muestre respeto por sus valores, creencias y preferencias culturales y personales.
- Mantener sus pertenencias en su habitación, a menos que presenten algún peligro para usted o para otras personas, o interfieran con el cuidado que recibe.
- Recibir un tratamiento adecuado para el dolor.
- Tener acceso a visitantes incluyendo familiares, amigos u otras personas sin ninguna discriminación durante el curso de su estancia y dar a los visitantes o recibir de ellos comunicación verbal y por escrito, excepto cuando el hacerlo pudiera interferir con su plan de cuidado o con la seguridad de otros pacientes y del personal. Usted y/o su representante de atención médica recibirán una explicación completa de las restricciones correspondientes.
- Tener acceso a un Defensor del Paciente del hospital a solicitud.

LAS RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente de Intermountain Healthcare usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Seguir las instrucciones que apoyan la atención de calidad y el ambiente seguro para todas las personas en el hospital.
- Apoyar la consideración y el respeto mutuo, mostrando cortesía en el lenguaje y la conducta en las interacciones con el personal y con los profesionales independientes autorizados.
- Cooperar, mostrar respeto y consideración hacia todas las personas que le están atendiendo.
- Respetar la propiedad, la comodidad y la privacidad de otros pacientes.
- Procurar entender y seguir las instrucciones concernientes a su cuidado y preguntar si no entiende.
- Proveer información correcta y completa sobre sus problemas de salud y su historial médico.
- Pagar por los cuidados que recibe y cooperar para proveer información sobre su seguro.
- Informar a la enfermera(o) sobre cualquier medicamento que haya traído de su casa.
- Aceptar la responsabilidad por las consecuencias de la decisión de rechazar el tratamiento o las instrucciones.
- Dar un informe sobre sus inquietudes o quejas con relación a la calidad de los cuidados.



Si tiene alguna queja o reclamo sobre la calidad de la atención que ha recibido, ya sea usted, un miembro de su familia o su representante pueden comunicarse con el supervisor de la unidad o departamento, o llamar al (855) 442-7855 o enviar un correo electrónico a RiskMgmtconcern@imail.org.

Para presentar una queja ante el Estado de Utah, llame al (800) 662-4157 o envíe una carta a Utah Bureau of Health Facility Licensing, Certification and Resident Assessment [Oficina de Licencias, Certificación y Evaluación de Residentes para las Instalaciones de Salud en Utah], P.O. Box 144103, Salt Lake City, UT 84114-4103; o llame a Joint Commission [Comisión Conjunta] al (800) 994-6610.

Para presentar una queja ante el Estado de Idaho, llame a Idaho Bureau of Facility Standards [Oficina de Normas para las Instalaciones en Idaho] al (208) 334-6626 o al Idaho Board of Medicine [Consejo de Medicina de Idaho] al (800) 333-0073; o llame a Joint Commission [Comisión Conjunta] al (800) 994-6610.

Beneficiarios de Medicare en Utah: KEPRO, Quality Improvement Organization [Organización de Mejoramiento de la Calidad] (844) 430-9504.

Idaho: Livanta, Quality Improvement Organization, (877) 588-1123 o envíe un correo electrónico a Medicare Ombudsman [Oficina del Intermediario de los Beneficiarios de Medicare] a <http://www.cms.gov/centerombudsman.asp>.