

# Patient Rights and Responsibilities

This notice applies to all entities of Community Mercy Health Partners.

Assisting the patient to achieve optimal health requires a working partnership involving the patient, family, significant other, legal representative, physician(s) and the staff of Community Mercy Health Partners (CMHP). This policy on patient rights is applicable to parents and/or legal guardians. As partners, it is important that each understands the basic rights and responsibilities that are inherent in caring for patients.

**Except where medically contraindicated, we believe that Community Mercy Health Partners and all their associates, physicians and volunteers are committed...**

- /// To respect the patient's right to be informed of hospital policies and practices that relate to patient care, treatment and responsibilities;
- /// To provide the patient access to care that is medically indicated, without regard to race, creed, sex, national origin, religion, age, disability or sources of payment for this care;
- /// To give a patient competent, considerate and respectful care which respects the patient's personal value and belief system and recognizes his/her dignity as a human being in need;
- /// To be thoughtfully sensitive to the patient's family or significant other's needs as they become apparent;
- /// To allow patients the right to express spiritual beliefs and cultural practices that do not harm others or interfere with the planned course of medical therapy including wearing symbolic items;
- /// To promptly and courteously respond to all reasonable requests that do not conflict with physician's orders, health requirements and/or the obligations of the hospital. Patients shall be notified of any policy, as promptly as possible, that might affect their choice within the institution;
- /// To follow the guidelines of the Patient Self-Determination Act and support patients' rights in accordance with the laws of the State of Ohio;
- /// To protect the patient's right to personal privacy and informational confidentiality in accordance with the law and professional ethics;
- /// To inform the patient of the identity and professional status of individuals providing service including which physician or other practitioner is primarily responsible for the care of the patient;

- /// To inform the patient, upon request, of the relationships of this hospital to other healthcare and educational providers and payers when they pertain to care;
- /// To be aware that the patient may have a need for continued care after discharge and, if this is indicated, to discuss it with the patient and attending physician;
- /// To refer to the Care Management Department conflicts or problems that arise concerning the care of the patient that cannot be resolved by the patient's physician or other caregivers;
- /// To provide for the patient's personal safety with respect to the practices and environment of the hospital;
- /// To provide the patient access to people outside the hospital by means of visitors and written communications, and provide interpreter services when not contraindicated;
- /// To provide the patient with timely and accurate answers to questions concerning hospital charges including available payment methods regardless of the sources of payment;
- /// To be informed about pain and pain relief measures including a concerned staff committed to pain prevention and management.

## You have the responsibility...

- /// To be honest about matters that relate to you as a patient;
- /// To attempt to understand your medical problems;
- /// To attempt to follow the directions and advice offered by the staff and to accept the consequences of not following the same;
- /// To know the staff who are caring for you;
- /// To report changes in your condition to your caregivers who are responsible for you;
- /// To be considerate and respectful of the rights of other patients and staff;
- /// To honor the confidentiality and privacy of other patients;
- /// To notify the staff if you feel that your rights are being violated. The Corporate Responsibility Officer can be reached by calling the Operator;
- /// To notify staff of perceived safety risks;
- /// To assure that your financial obligations for your healthcare are fulfilled as promptly as possible;
- /// To follow hospital rules and regulations affecting your care and conduct;
- /// To provide a copy of your Advance Directives, Ohio DNR/CC or Ohio DNR/CC-Arrest paperwork.

## How to File a Complaint

You may contact the Operator for assistance.

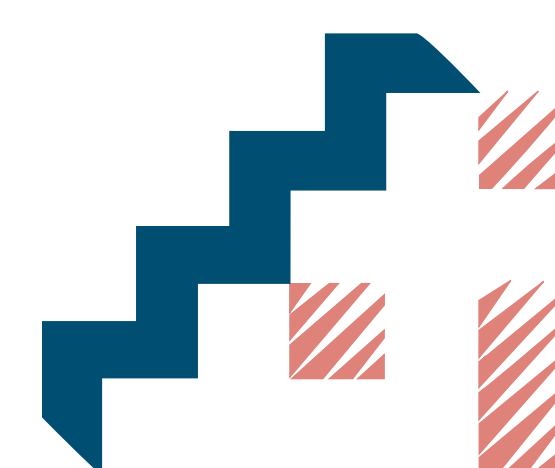
## HIPAA Complaints

Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) complaints shall be referred to the Corporate Responsibility HIPAA Officer by contacting the Operator.

## Potential Conflicts of Rights

You have the right to use outside resources to file a complaint or to obtain further assistance if you are unsatisfied with the resolution that you have received from the hospital. You may contact the following agencies:

- /// **Ohio Department of Health**  
(Toll free) 1-800-342-0553
- /// **Clark County Children & Adult Protective Service**  
(937) 327-1745, after hours (937) 324-8687
- /// **Project Woman**  
(937) 325-3707
- /// **Legal Aid (Prosecutor's Office)**  
(937) 328-3740
- /// **Department of Health; Ombudsman for Long Term Care**  
(Toll free) 1-800-395-8267
- /// **Joint Commission Office of Quality Monitoring**  
(Toll free) 1-800-994-6610



**COMMUNITY  
MERCY**  
Health Partners

# Derechos y Responsabilidades del Paciente

Este aviso se refiere a todas las entidades de Community Mercy Health Partners.

Ayudar al paciente a alcanzar una salud óptima requiere una relación de trabajo entre el paciente, su familia, allegados, representantes legales, el médico(s) y el personal de Community Mercy Health Partners (CMHP). Esta política de derechos del paciente se aplica a los padres y/o custodios legales. Como asociados, es importante que cada uno entienda los derechos y responsabilidades básicas inherentes al cuidado del paciente.

Excepto cuando sea médicamente contraindicado, sostenemos que Community Mercy Health Partners y todos sus asociados, médicos y voluntarios se comprometen a...

- Respetar el derecho del paciente a ser informado de las reglas y procedimientos hospitalarios relacionados con el cuidado, tratamiento y responsabilidades del paciente;
- Proveer al paciente acceso a atención médica sin consideración de raza, creencias, sexo, origen nacional, religión, edad, incapacidad, o recursos financieros;
- Darle al paciente atención competente, considerada y respetuosa que respete el sistema personal de valores y creencias del paciente y reconozca su dignidad como ser humano necesitado;
- Ser sensible a las necesidades de los familiares o allegados del paciente;
- Permitir a los pacientes el derecho a expresar creencias espirituales y prácticas culturales mientras éstas no lastimen a otras personas o interfieran con la terapia médica, incluyendo vestir artículos simbólicos;
- Responder rápidamente y con cortesía a todo pedido razonable que no contradiga órdenes médicas, requerimientos de salud y/o las obligaciones del hospital. Los pacientes serán notificados de toda norma, a la mayor brevedad posible, que pueda afectar sus opciones dentro de la institución;
- Observar las pautas de la Ley de Autodeterminación del Paciente y apoyar los derechos de los pacientes de acuerdo con las leyes del Estado de Ohio;
- Proteger el derecho del paciente a la privacidad personal y a la confidencialidad de su información de acuerdo con la ley y la ética profesional;
- Informar al paciente de la identidad y situación profesional de aquellos que proveen servicios incluyendo cual médico u otro profesional tiene la responsabilidad primaria del cuidado del paciente;

- Informar al paciente, a pedido, de las vinculaciones de este hospital con otros proveedores de servicios de salud y educacionales y administradores de pagos en conexión con su atención;
- Ser conciente que el paciente puede necesitar atención continuada después de ser dado de baja y, si este es el caso, discutirlo con el paciente y el médico a cargo;
- Referir al Departamento de Manejo del Cuidado conflictos o problemas que surjan acerca de la atención al paciente que no puedan ser resueltos por el médico a cargo u otros proveedores de cuidado;
- Proveer seguridad personal al paciente con respecto a las prácticas y el ambiente del hospital;
- Proveer al paciente acceso a personas fuera del hospital por medio de visitas y comunicaciones por escrito, y proveer intérpretes cuando no este contraindicado;
- Proveer al paciente respuestas oportunas y precisas a preguntas acerca de gastos de hospital incluyendo métodos de pago disponibles sin consideración de los orígenes de los recursos;
- Estar informado acerca del dolor y de las medidas de ali-vivo del dolor incluyendo personal comprometido con la prevención y el manejo del dolor.

## Ud tiene la responsabilidad de...

- Ser honesto acerca de sus cuestiones como paciente;
- Intentar entender sus problemas médicos;
- Intentar seguir las indicaciones y consejos del personal y aceptar las consecuencias de no hacerlo;
- Conocer al personal que le provee atención;
- Informar de cambios de su condición a los proveedores de cuidado que son responsables por Ud;
- Ser considerado y respetuoso de los derechos de otros pacientes y del personal;
- Respetar la confidencialidad y la privacidad de otros pacientes;
- Notificar al personal si Ud piensa que sus derechos han sido infringidos. Puede llamar al Encargado de Responsabilidad Corporativa a través de la operadora;
- Notificar al personal de riesgos de seguridad detectados;
- Asegurarse que las obligaciones financieras por su atención son satisfechas lo más rápido posible;
- Seguir las reglas y regulaciones del hospital que se refieran a su atención y conducta;
- Proveer una copia de su Directiva Anticipada, o el formulario de Ohio DNR/CC u Ohio DNR/CC-Arrest.

## Como presentar una queja

Puede llamar a la operadora para recibir ayuda.

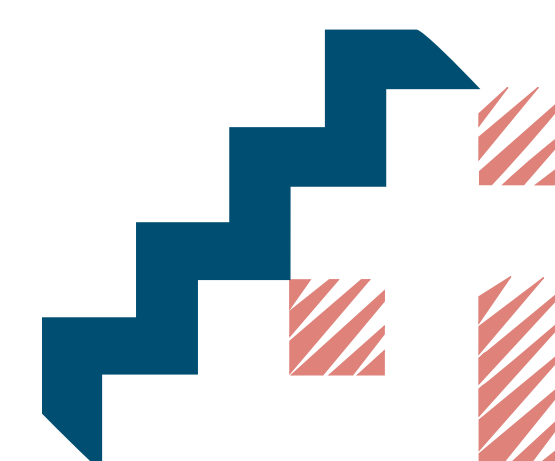
## Quejas bajo HIPAA

Quejas bajo la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) deberán ser referidas al Encargado de Responsabilidad Corporativa HIPAA a través de la operadora.

## Conflictos Potenciales de Derechos

Ud tiene el derecho a utilizar recursos exteriores para presentar una queja u obtener más ayuda si Ud no esta satisfecho con la resolución que haya recibido del hospital. Ud puede comunicarse con las siguientes agencias:

- Department de Salud de Ohio**  
(Número gratuito) 1-800-342-0553
- Servicio de Protección de Niños & Adultos de Clark County**  
(937) 327-1745, después de las horas normales de operación (937) 324-8687
- Project Woman**  
(937) 325-3707
- Legal Aid (Fiscalía)**  
(937) 328-3740
- Departamento de Salud; Defensor para Cuidado Extendido**  
(Número gratuito) 1-800-395-8267
- Comisión Conjunta Oficina de Control de Calidad**  
(Número gratuito) 1-800-994-6610



**COMMUNITY  
MERCY**  
Health Partners