



PATIENT INFORMATION

Patients' Rights & Responsibilities

Patients Are Our Partners in Care

Patients' Rights

Access to Care and Communication – Patients are admitted to WakeMed facilities without regard to race, religion, gender, sexual orientation, national origin, disability, or source of payment for care. Patients have the right to access protective services with support from the hospital. The hospital shall not impose restrictions on visitors, mail, telephone calls, or other forms of communication except for therapeutic reasons that are fully discussed with the patient or their authorized representative. The patient has the right to have a family member or representative of his/her choice and his/her own physician notified promptly of his/her admission to the hospital.

Respect and Dignity – All patients have the right to care that is respectful and considerate of personal values and beliefs, paying attention to psychosocial, spiritual, and cultural needs as they relate to individualized patient care. Patients may designate their visitors by deciding who may and who may not visit with them while in our care. WakeMed does not deny visitation based on a patient's or a visitor's sexual orientation, race, color, national origin, religion, sex, gender identity or disability. Patients have the right to refuse to be observed or cared for by any person or group other than those directly responsible for their care. Patients have the right to expect treatments and procedures to be explained to them using the language or method of communication they best understand. They have a right to pastoral counseling. Patients have the right to be free of restraints of any form that are not medically or behaviorally necessary.

Information and Participation in Decision Making – Patients are encouraged to become involved in all aspects of their care. They have the right to know the name of the person responsible for the delivery of their care, the names of all care providers, and to be informed of their diagnosis and course of treatment. Patients have the right to effective communication, to receive information in a manner they understand, and to ask their

care providers for clarification. Patients have the right to refuse any prescribed course of treatment – including life-sustaining treatment – after they have been informed of the possible consequences of that decision, and their refusal will not affect access to care. When the patient is not the legally responsible representative, the authorized representative has the right to refuse care, treatment and services. Patients and families are educated about their role in helping to facilitate the safe delivery of care. Patients, and when appropriate their families, are informed about outcomes of care, including unanticipated outcomes. Patients have the right to access information in their medical record in a reasonable time frame. Patients are informed of their financial obligations.

Informed Consent – Patients (legally-responsible adult, parent/guardian of minor) have a right to have proposed treatments or procedures explained to them in a manner they can understand. Only after they give their voluntary consent will the procedure or treatment for routine, non-emergent care will be provided. Patients asked to participate in a research project are given information on expected benefits, risks, alternatives, the procedure itself, and/or the right to refuse to participate without compromising their access to services. Patients have the right to consent prior to recording or filming made for purposes of care and treatment, or for external purposes to be seen or heard by the public.

Conflict Resolution and Ethical Decision Making – Patients have the right to voice complaints about their care, and to have the complaint reviewed, and when possible, resolved. Patients have a right to expect assistance in resolution of dilemmas regarding their care and treatment. Patients having a conflict or complaint should express their concern to the staff delivering care, the department manager, or WakeMed Health & Hospitals Administration 919-350-8104. Patients with concerns about bills should call 919-350-8359. Patients can expect a written response from the hospital within 20 business days following the failure to resolve a complaint. They also have the right to file a complaint with the North Carolina Department

continued

of Health and Human Services, Division of Health Services Regulation (DHSR) at 1-800-624-3004. The address for patients wishing to send a written complaint to the DHSR is: Complaint Intake Unit, 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2711. They may also contact The Joint Commission at 1-800-994-6610 or complaint@jointcommission.org.

In addition, Medicare patients having grievances related to quality of care, coverage decisions, or premature discharge, have the right to request review by the North Carolina Appeals Hotline by calling 1-866-885-4902.

Security, Privacy, and Confidentiality – Patients have the right to expect to be cared for in a secure environment free from all forms of abuse (mental, physical, sexual, verbal, neglect and exploitation) and harassment. Personal privacy will be respected in care delivery. Patients have the right to privacy and confidentiality regarding their treatment, care and medical record. Patients have the right to understand the possible uses and disclosures of their protected health information. Personal health information will not be shared in front of visitors without your permission.

Advanced Directives – Patients of legal age have the right to express their wishes regarding treatment at any point in the care provided. Advanced Directives can include end-of-life care decisions and self-directed anatomical gift donations. In the absence of advanced directives, the hospital will offer information and education and will offer assistance in completing a written advanced directive.

Pain Management – Patients have the right to have their pain recognized and addressed appropriately. This includes information about pain and pain relief measures, a concerned staff committed to effective pain prevention and management, health care professionals who believe and respond quickly to reports of pain, and state-of-the-art pain management and treatment.

Patients' Responsibilities

Respect and Dignity – All patients have the responsibility to follow all rules and regulations established by the hospital system concerning patient care and conduct. If they have questions related to these rules, they should ask their care provider for clarification.

All patients have the responsibility to respect the rights of other patients as well as hospital staff in both their conduct and the behavior of their visitors.

Protecting Others from the Spread of Communicable Illness and Infection

– Patients should not permit family or friends to visit if they are sick or if they have been exposed recently to a communicable disease such as TB, chicken pox, influenza, etc. Visitors should be asked to wash their hands before visiting. Patients are also encouraged to wash their hands frequently.

Information and Participation in Decision Making – All patients have the responsibility to provide complete and accurate information with respect to their medical history, all medication use, present complaint, and any other health-related issues that may have an effect on their course of treatment. They are expected to become partners in the development and implementation of their plan of care.

Patients are responsible for reporting unexpected changes in their condition and perceived risks in their care to the appropriate practitioner. They should notify the health care provider if they have concerns about their ability to follow the treatment plan so the hospital can make every effort to adapt to the patient's specific needs and limitations. Where such adaptations are not recommended, the patient and family should understand the consequences of failing to follow the recommended course of treatment, or of using other treatments.

All patients have the responsibility to ask questions when they do not understand what they have been told or what they are expected to do. If a patient or family refuses treatment or fails to follow instructions, they are responsible for the consequences of that decision.

Pain Management – Patients have the responsibility to participate in their pain management. This includes information about pain and pain relief measures, staff committed to effective pain prevention, a quick response to reports of pain and state-of-the-art pain management. Patients should ask for pain relief when pain first begins, and tell the doctor or nurse if the pain is not relieved.

Smoking Policy – Because of health risks to you and others from second-hand smoke, patients and their visitors are not permitted to smoke in any WakeMed facility or on any WakeMed property, including parking lots and decks.

Meeting Financial Obligations – Patients are responsible for promptly meeting any financial obligations for care, treatment and services provided by the hospital. WakeMed has financial counselors available to assist patients in meeting these obligations.

Los Derechos y Las Responsabilidades del Paciente

Consideramos a nuestros pacientes como socios en su cuidado.

Derechos Del Paciente

Acceso a atención y comunicación – Los pacientes son admitidos a cualquier centro de WakeMed sin importar su raza, religión, género, orientación sexual, nacionalidad, habilidad física o fuente de pago por servicios. Los pacientes tienen el derecho de obtener servicios de protección, con apoyo del hospital (por ejemplo, guardianes, servicios de defensa o apoyo, servicios de protección de adultos o niños). El hospital no impondrá restricciones sobre visitantes, correo, llamadas telefónicas ni otras formas de comunicación, a no ser que sea por razones terapéuticas, las cuales se discuten en detalle con el paciente o con su representante autorizado. El paciente tiene el derecho de que un miembro de su familia o el representante que escoja, y su médico familiar, sean notificados de su admisión al hospital tan pronto como sea posible.

Respeto y dignidad – Todos los pacientes tienen derecho a que se les respete y consideren sus valores y creencias personales durante la atención que reciben, prestando atención especial a sus necesidades psicológicas, espirituales y culturales, según éstas se relacionan a cuidado individualizado del paciente. Los pacientes tienen el derecho de rehusar ser observados o atendidos por cualquier persona o grupo que no sean los que son directamente responsables de su cuidado. Los pacientes tienen el derecho de que se les expliquen los tratamientos y procedimientos en un lenguaje o método de comunicación que ellos puedan entender claramente. Tienen el derecho de recibir consejo pastoral. Los pacientes tienen el derecho de estar libre de restricciones físicas de cualquier método que no sean necesarias por razones médicas o del comportamiento.

Información y participación en la toma de decisiones – Se anima a los pacientes a que se involucren en todos los aspectos de su cuidado. Ellos tienen el derecho de saber el nombre de la persona responsable de su cuidado, los nombres de todos los proveedores de cuidado, y de ser informados de su diagnóstico y curso de tratamiento. Los pacientes tienen el derecho de recibir comunicación efectiva y de forma comprensible, de no ser así, pueden pedir esclarecimiento a sus proveedores. Los pacientes tienen el derecho de rehusar cualquier curso de tratamiento prescrito, incluyendo tratamiento para sostener la vida, después de que se les haya informado de las posibles consecuencias que tal decisión pueda tener, y el rehusar a esto no afectará su acceso a servicios. A los pacientes y sus familiares se les instruye sobre el papel que ellos pueden tener para ayudar a facilitar el recibir atención segura. A los pacientes, y cuando apropiado también a sus familiares, se les informa sobre lo que se espera de su plan de tratamiento, y se debe incluir la posibilidad de resultados no anticipados. Los pacientes tienen el derecho de obtener información de su expediente médico dentro de un período razonable de tiempo. A los pacientes se les informa de sus obligaciones de pago por servicios.

Permisos – Los pacientes (adultos legalmente competentes, padres o guardianes de un menor) tienen el derecho de que se les explique, de una forma que ellos puedan entender, los tratamientos o procedimientos propuestos. El procedimiento o tratamiento de rutina, que no sea una emergencia, sólo podrá ser proporcionado después de que hayan dado su autorización voluntaria para el mismo. Los pacientes a los que se les pide que participen en un proyecto de estudio de investigación recibirán información sobre los beneficios y riesgos esperados, alternativas, el procedimiento mismo y el derecho de rehusar su participación sin comprometer que le presten servicios. Los pacientes tienen el derecho de dar permiso antes de que se les hagan grabaciones o videos para propósitos de su cuidado y tratamiento, o si su caso se va a usar externamente y va a ser visto o escuchado por el público.

Resolución de conflictos y toma de decisiones éticas – Los pacientes tienen el derecho de dejar saber las quejas que tengan sobre la atención que reciben, y de que la queja sea revisada y, cuando posible, resuelta. Los pacientes tienen el derecho de esperar ayuda para la resolución de dilemas con respecto a su atención y tratamiento. Los pacientes que tengan un conflicto o queja deberán expresar su preocupación al personal que les está prestando el servicio, al gerente del departamento, o a la administración de WakeMed Health & Hospitals al (919)350-8104. Los pacientes pueden esperar una respuesta por escrito de parte del hospital dentro de 20 días hábiles después de que no se haya resuelto la queja. También tienen el derecho de enviar una queja al North Carolina Department of Health and Human Services, Division of Health Services Regulation (DHSR) al teléfono 1-800-624-3004. La dirección a la que se deben enviar quejas por escrito, si lo desea, es: Complaint Intake Unit, 2711 Mail Service Center, Raleigh, NC 27699-2711, o bien puede llamar a la Comisión Conjunta (Joint Commission) al 1-800-994-6610 o complaint@jointcommission.org.

Además, los pacientes con Medicare que tengan quejas relacionadas con la calidad de la atención, decisiones de cobertura o dada de alta prematura, tienen el derecho de solicitar una revisión del caso del Carolinas Center for Medical Excellence llamando al 1-866-885-4902.

Seguridad, privacidad y confidencialidad – Los pacientes tienen el derecho de recibir la atención en un ambiente seguro, libre de cualquier forma de maltrato y abuso (mental, físico, sexual, verbal, negligencia y explotación). La privacidad personal será respetada durante la prestación de servicios. Los pacientes tienen el derecho de privacidad y confidencialidad en su tratamiento, atención y expediente médico. Los pacientes tienen el derecho de entender los posibles usos y divulgación de sus datos médicos protegidos. Información médica personal no será compartida o divulgada en frente de las visitas sin su autorización.

(continúa)

Decisiones anticipadas – Los pacientes de edad legal tienen el derecho de expresar sus deseos con respecto al tratamiento que reciban a cualquier punto de su cuidado. Las decisiones médicas anticipadas pueden incluir decisiones sobre cuidado al final de la vida, así como donaciones anatómicas especificadas por el paciente. En la ausencia de decisiones médicas anticipadas, el hospital ofrecerá información, instrucción y ayuda para completar por escrito las decisiones médicas anticipadas.

Manejo del dolor – Los pacientes tienen el derecho de que su dolor sea reconocido y tratado apropiadamente. Esto incluye información sobre el dolor y medios para poder mejorar el dolor, personal que se ocupa del paciente y está dedicado a prevención y manejo efectivos del dolor, profesional médico que cree y responde rápidamente cuando un paciente reporta dolor, y manejo de dolor de primera clase.

Responsabilidades Del Paciente

Respeto y dignidad – Todos los pacientes tienen la responsabilidad de seguir todas las reglas y regulaciones establecidas por el sistema hospitalario, con respecto al cuidado y conducta de pacientes. Si los pacientes tienen preguntas sobre estas reglas, deberán pedirle clarificación a su personal de atención.

Todos los pacientes tienen la responsabilidad de respetar los derechos de otros pacientes y del personal del hospital, tanto en su conducta como el comportamiento de sus visitantes.

Protección de otros respecto a enfermedades e infecciones contagiosas – Los pacientes no deberán permitir que familiares o amigos los visiten si están enfermos o si han estado recientemente expuestos a enfermedades contagiosas como la tuberculosis, varicela, influenza, etc. Se les pedirá a los visitantes que se laven las manos antes de visitar. También se les pide a los pacientes que se laven las manos con frecuencia.

Información y participación en la toma de decisiones – Todos los pacientes tienen la responsabilidad de proporcionar información completa y exacta con respecto a su historial médico, todo el uso de medicamentos, su condición presente, y cualquier otro asunto

relacionado con su salud que puede tener efecto en el curso de su tratamiento. Se espera que los pacientes sean socios en la preparación e implementación de su plan de cuidado médico.

Una vez que se haya determinado y comunicado su plan de tratamiento, todos los pacientes tienen la responsabilidad de seguir el plan de tratamiento. Ellos son responsables de dejarle saber al personal responsable si sufren de cambios inesperados en su condición y perciben riesgos en su cuidado. Deberán notificar al personal de atención médica si tiene alguna preocupación sobre si pueden o no seguir el plan de tratamiento, para que el hospital pueda hacer todo lo que pueda para adaptarse a las necesidades y limitaciones específicas del paciente. En el caso que tales adaptaciones no sean recomendadas, el paciente y su familia deberán entender las consecuencias de no seguir el curso de tratamiento recomendado, o de usar otro tratamiento.

Todos los pacientes tienen la responsabilidad de hacer preguntas cuando no entiendan lo que se les ha dicho o lo que se espera que hagan. Si un paciente o su familiar rehúsan tratamiento o no siguen instrucciones, ellos serán responsables de las consecuencias de tal decisión.

Manejo del dolor – Los pacientes tienen la responsabilidad de participar en el manejo de su dolor. Esto incluye comunicarse con los profesionales de salud sobre opciones para mejorar el dolor, un plan de tratamiento para manejar el dolor, cómo medir el dolor, y qué esperar sobre el dolor y el manejo del dolor. Ellos deberán pedir tratamiento para el dolor justo cuando empiecen a sentirlo, y deberán dejarle saber al doctor o enfermera si el dolor no se alivia.

Normas sobre fumar – Debido a que el humo de segunda mano presenta riesgos a su salud y a la de otros, no se les permite a los pacientes ni a sus visitas fumar dentro de ningún edificio de WakeMed, incluyendo todas las áreas y lotes de estacionamiento.

Cumplimiento de obligaciones de pago – Los pacientes son responsables de pagar prontamente sus obligaciones por atención, tratamiento y servicios recibidos del hospital. WakeMed cuenta con asesores de cuentas para ayudar a los pacientes a cumplir con estas obligaciones.

Facilities Operated by WakeMed Raleigh Campus (Instalaciones dirigidas por WakeMed de Raleigh)

Wake Forest Road Outpatient Rehab, North Healthplex, Clayton Medical Park, Zebulon/Wendell Outpatient & Skilled Nursing Facility, A.E. Finley Family YMCA, Alexander Family YMCA and Kerr Family YMCA.

Facilities Operated by WakeMed Cary Hospital (Instalaciones dirigidas por WakeMed de Cary)

Apex Healthplex, Fuquay-Varina Outpatient & Skilled Nursing Facility, Cary Family YMCA and Kraft Family YMCA.

WakeMed Health & Hospitals • www.wakemed.org

Raleigh Campus • Cary Hospital • North Healthplex • Apex Healthplex • Brier Creek Medical Park • Clayton Medical Park
Holly Springs Medical Park • Wake Forest Road Outpatient Rehab Center
Fuquay-Varina Outpatient & Skilled Nursing Facility • Zebulon/Wendell Outpatient & Skilled Nursing Facility
Home Health • WakeMed Physician Practices • Blue Ridge Surgery Center

