



Tuality Healthcare Patient Rights & Responsibilities

We want your feedback:

Tuality regularly sends patient-satisfaction surveys to randomly selected individuals to help us gauge our quality of care and service. You may receive one of these surveys in the mail in the coming weeks. We ask that you take a few moments to fill it out and return it to Tuality so that we may continue to grow as an organization that puts patient-care excellence first. If you have any concerns or questions about

the rights and responsibilities listed here, or if you have any comments about the care you received during your stay at Tuality, please talk to your caregiver, or contact the **Administrative Nursing Supervisor at 503-681-1255**. **If you feel that your concerns still have not been resolved, please contact the Tuality Healthcare administration office at 503-681-1562. — Thank you.**

As a Patient, you have the right to:

- Be treated with dignity and respect.
- Fair treatment without regard to race, religion, gender, sexual orientation, age, disability, or source of funding for care.
- Make informed decisions regarding your health care.
- Formulate advance directives including organ donation choices, and have the hospital staff and others who provide care comply with these directives.
- Refuse treatment and be informed of the consequences.
- Be informed about the outcomes of care, including unanticipated outcomes.
- Know the names of all caregivers participating in your health care, and to know which provider is coordinating your care.
- Information in a language that you can understand.
- Know all about treatment choices regardless of cost or coverage by a benefit plan.
- Information contained in your medical record.
- Confidentiality in regard to your records and communication, as described in the "Privacy Notice" presented to all patients.
- Participate in ethical questions that arise in the course of care, including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, forgoing or withdrawal of life sustaining treatment, and participation in investigational studies, clinical trials, or educational projects.
- An explanation of the need for a transfer to another facility, and of the alternatives to such a transfer.
- Voice complaints and to be informed of the mechanism to do so.
- Be informed at the start of services and periodically thereafter of rights and procedures for reporting abuse, and to have these rights readily accessible to you, and made available to your guardian and any representative designated by you.
- Receive visitors, phone calls, mail, and other forms of communication in accordance with your healthcare needs.
- Examine your bill and have it explained, regardless of the source of payment.
- Appropriate assessment and management of pain.
- Receive care in a safe environment, free from abuse or harassment, and access to protective services if needed.
- Keep personal possessions and have access to adequate private storage, physical exercise, nutritious food, and provisions for special diets, newspapers, books, television and radio.
- Be free from restraints unless required for medical treatment or patient safety. (If you have any questions, please speak to your nurse or physician.)
- Respect for spiritual beliefs, and support from chaplain staff or other spiritual services.
- Participate—and to involve the participation of responsible others—in decisions to limit or restrict any of these rights based on therapeutic or practical reasons. (Clinically responsible staff will review any limitation for therapeutic effectiveness at least every three days.)

As a Patient, you have the responsibility to:

- Give accurate information regarding your medical history.
- Actively participate in decisions regarding your health care.
- Notify your caregiver of any unexpected changes relating to your health.
- Promptly meet any financial obligation agreed to with the hospital (this applies to Patients and their families).
- Ask questions when you do not understand what you have been told, or what you are expected to do.
- Follow the treatment plan as agreed upon by you and your caregiver.
- Inform your caregiver if you do not intend to follow your treatment plan.
- Be accountable for the outcome if you or your family refuses treatment or fails to properly follow instructions.
- Respect the rights of others and observe the rules of common courtesy.

Additional Information:

Tuality will make every effort to resolve your complaints or concerns. More detailed information is available in the "Patient Handbook" made available to you upon admission to the hospital

You may also file a grievance with these agencies regarding quality-of-care issues or concerns about premature discharge:

Department of Human Services
Oregon Health Services
Office of Public Health System
Health Care Licensure and Certification Section
800 NE Oregon Street, Suite 640
P.O. Box 14450
Portland, Oregon 97293-0450
971-673-0540

Acumentra Health
2020 SW Fourth Avenue, Suite 520
Portland, OR 97201-4960
503-279-0100

Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring - JCAHO
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181-4294
800-994-6610 • Fax 630-792-5636
Email: complaint@jcaho.org



Tuality Healthcare Derechos y Responsabilidades de Paciente

Queremos su opinión:

Tuality envía habitualmente encuestas sobre satisfacción del paciente a personas elegidas al azar, con el fin de ayudarnos a evaluar la calidad de nuestra atención y nuestros servicios. Quizá, usted reciba por correo una de estas encuestas en las próximas semanas. Le solicitamos que dedique unos momentos a contestarla y a enviárnosla, para que podamos seguir creciendo como una organización que coloca en primer lugar la excelencia en el cuidado de los pacientes. Si tiene alguna duda o pregunta

acerca de los derechos y responsabilidades descritos en este documento, o si tiene cualquier comentario acerca del cuidado recibido por usted durante su estancia en Tuality, por favor hable con su proveedor de cuidados o comuníquese con el **Supervisor Administrativo en el teléfono 503-681-1255. Si considera que sus inquietudes aún no han sido resueltas, por favor póngase en contacto con la oficina de las directivas de Tuality Healthcare en el 503-681-1562. — Gracias.**

Como paciente, usted tiene derecho a:

- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Un trato justo, sin importar su raza, religión, género, orientación sexual, edad, discapacidad o fuente de financiación para los cuidados.
- Tomar decisiones sopesadas con respecto al cuidado de su salud.
- Formular instrucciones anticipadas, que incluyen elección de donación de órganos, y hacer que el personal del hospital y otras personas que proporcionan atención cumplan estas instrucciones.
- Negarse a recibir el tratamiento y ser informado de las consecuencias.
- Ser informado sobre el resultado de la atención, incluyendo los resultados imprevistos.
- Conocer los nombres de todos los proveedores de cuidados que participan en el cuidado de su salud, y saber cuál proveedor está coordinando su atención.
- Ser informado en un lenguaje que usted pueda comprender.
- Conocer todas las opciones de tratamiento, independientemente del costo o la cobertura por parte de un plan de beneficios.
- Conocer la información contenida en su historia médica.
- Confidencialidad con respecto a sus expedientes y la comunicación de los mismos, según lo descrito en la "Notificación de Privacidad" presentada a todos los pacientes.
- Participar en las cuestiones éticas que surjan en el curso de los cuidados, incluyendo aspectos de resolución de conflictos, negarse a servicios de resucitación, renunciar o retirarse de tratamiento sustentador de la vida y de la participación en estudios de investigación, ensayos clínicos o proyectos educativos.
- Una explicación de la necesidad de un traslado a otra instalación, y de las alternativas a dicho traslado.
- Presentar quejas y ser informado del mecanismo para hacerlo.
- Ser informado al inicio de los servicios y periódicamente, más adelante, de los derechos y procedimientos para informar el abuso, y facilitar el acceso a estos derechos, a usted y a su tutor o a cualquier representante designado por usted.
- Recibir visitantes, llamadas telefónicas, correo y otras formas de comunicación, de acuerdo con las necesidades de su atención médica.
- Examinar su factura y pedir que se la expliquen, independientemente de la fuente de pago.
- Una valoración apropiada y manejo del dolor.
- Recibir atención en un ambiente seguro, sin abuso ni hostilidad, y tener acceso a servicios de protección, si es necesario.
- Conservar sus posesiones personales y tener acceso a almacenamiento privado, al ejercicio físico, a alimentación nutritiva y suministros para dietas especiales, periódicos, libros, televisión y radio.
- Estar libre de limitaciones, a menos que sean necesarias para el tratamiento médico o la seguridad del paciente. (Si tiene alguna duda, por favor hable con su enfermera o con el médico).
- Respeto por las creencias espirituales y apoyo del personal religioso u otros servicios espirituales.
- Participar—e incluir la participación de otras personas responsables—en las decisiones para limitar o restringir cualquiera de estos derechos, con base en razones prácticas o terapéuticas. (El personal clínicamente responsable revisará cualquier limitación de la eficacia terapéutica, por lo menos cada tres días).

Como paciente, usted es responsable de:

- Dar información exacta con respecto a su historia médica.
- Notificar a su proveedor de cuidados cualquier cambio inesperado relacionado con su salud.
- Participar activamente en las decisiones con respecto al cuidado de su salud.
- Los pacientes y sus familias deben cumplir debidamente con toda obligación financiera acordada con el hospital.
- Hacer preguntas cuando no entienda lo que se le ha dicho, o sobre lo que se espera que haga.
- Seguir el plan de tratamiento según lo convenido por usted y su proveedor de cuidados.
- Informar a su proveedor de cuidados si usted no tiene intención de seguir su plan de tratamiento.
- Ser responsable por el resultado si usted o su familia se niega al tratamiento o no sigue apropiadamente las instrucciones.
- Respetar los derechos de otras personas y acatar las reglas habituales de cortesía.

Información adicional:

Tuality hará los esfuerzos que sean necesarios para resolver sus quejas o inquietudes. Comuníquese con la Oficina Administrativa de Tuality Healthcare en el 503-681-1562. Hay información más detallada en el "Manual del Paciente" que estará a su disposición durante la admisión al hospital.

También puede presentar una queja en estas agencias, con respecto a asuntos de la calidad del servicio o las inquietudes sobre la salida (alta) prematura del hospital:

Department of Human Services
Oregon Health Services
Office of Public Health System
Health Care Licensure and Certification Section
800 NE Oregon Street, Suite 640
P.O. Box 14450
Portland, Oregon 97293-0450
971-673-0540

Acumentra Health
2020 SW Fourth Avenue, Suite 520
Portland, OR 97201-4960
503-279-0100

Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring - JCAHO
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181-4294
800-994-6610 • Fax 630-792-5636
Email: complaint@jcaho.org