



Patient Rights & Responsibilities

As a patient, you have the right to:

- Considerate and courteous care that respects your cultural, psychosocial, spiritual, and personal values, beliefs and preferences.
- Services of an interpreter, at no cost to you, if you have limited English skills or are hearing impaired.
- Prompt notice to a family member or other representative and your physician of your admission to the hospital.
- Access to the names of the primary doctor and nurse overseeing your treatment and the names and roles of others helping to care for you.
- Information about your current health, treatment and outcomes, recovery and future health status in understandable terms.
- As much information as you need about proposed treatments or procedures that will allow you to provide informed consent or to refuse treatment. This includes procedure or treatment descriptions, medically significant risks, alternate courses of treatment or non-treatment and their risks, and the name of your health-care providers.
- Inquire about and discuss the ethics of your care, including resolution of conflicts, withholding resuscitative services and foregoing or withdrawing life-sustaining treatment.
- Request or refuse treatment; or leave the health facility against the advice of physicians, to the extent permitted by law.
- Reasonable responses to reasonable requests for service.
- Decide to participate or not participate in research or clinical trials for your condition that your doctor may suggest. Neither decision will affect your right to receive care.
- Assessment and management of your pain, information about pain relief measures, and participation in pain-management decisions, including a request for or rejection of any or all options to relieve pain, including opiate medication when appropriate.
- Written instructions through an advance directive about your care, including a designated decision-maker, in the event you are unable to make your wishes known.
- All patients' rights apply to the person who has legal responsibility to make decisions regarding medical care on your behalf.
- Personal privacy that includes discreet examinations, consultations and case discussions.
- To be advised why certain persons are present and to ask visitors to leave during sensitive discussions or procedures.
- The use of privacy curtains in semi-private rooms.
- Confidential treatment of all communications and records pertaining to your care and your stay in the hospital.
- A written "Notice of Privacy Practices" will be provided that explains how your protected health information, also called PHI, will be used and disclosed.
- Written authorization shall be obtained before medical records are made available to anyone not directly concerned with your care, except as required or permitted by law.
- Access to information in your records within a reasonable timeframe, except as specified by law.
- A safe setting, free from all forms of physical abuse or harassment.
- Access protective and advocacy services, including notifying government agencies of neglect or abuse.
- Treatment free from restraints or seclusion of any form used as a means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff.
- Reasonable continuity of care and information about your appointments and providers in advance.
- Instructions from your hospital physician on continuing health-care requirements after your hospital stay.

- Information about which rules and policies apply to your conduct while you are a patient.
- Visitation by family and friends, unless:
 - No visitors are allowed because of your condition
 - The health facility reasonably determines that the presence of a particular visitor would endanger the health or safety of a patient, a member of the staff or other visitor to the health facility, or would significantly disrupt the operations of the facility.
 - You have told the health facility staff that you no longer want a particular person to visit.
- If you do not have decision-making capability, hospital staff will consider your wishes in following hospital visitation policy. At a minimum, hospital staff will allow visitors from your household.
- An explanation of your medical bill.
- Express concerns or complaints about your care without fear that the quality of your care or future access to care will be affected.
- Fully exercise these rights without regard to sex, economic status, educational background, race, color, religion, ancestry, national origin, sexual orientation, gender identity, marital status or the source of payment for care.
- File a grievance with Shriners Hospitals for Children Northern California by calling (916) 453-2002 or by writing:
Shriners Hospitals for Children Northern California
Attn: Administration
2425 Stockton Blvd., Sacramento, CA 95817
- File a grievance with the California Department of Public Health by calling (800) 554-0354 or writing to the department at:
California Department of Public Health
3901 Lennane Drive, Suite 210, Sacramento, CA 95834
- File a complaint with The Joint Commission by calling (800)-994-6610 or writing to:
The Joint Commission- Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

Patient & Family Responsibilities

- To follow Shriners Hospitals for Children Northern California (SHCNC) rules and regulations for patient care and conduct, including smoking and cell phone regulations and the visitor policy.
- To be considerate of SHCNC facilities and equipment and to use them in appropriate, non-abusive ways.
- To refrain from demands for inappropriate or medically unnecessary treatment.
- To respect the rights, privacy and property of other patients and SHCNC personnel.
- To report, to the best of your knowledge, accurate and complete information regarding any matters pertaining to your health to the physicians and other health-care professionals caring for you.
- To be informed and ask questions about your health-care treatment and care.
- To follow the treatment plan recommended by the health-care provider responsible for your care.
- To understand how to continue your care after you leave the hospital.
- To accept the consequences if you choose to refuse treatment or not follow instructions given by your health-care provider.
- To keep appointments and, if you need to cancel an appointment, do so at least 24 hours ahead of time.



Derechos y Responsabilidades de los Pacientes

Derechos de los Pacientes

- Atención considerada y cortés, así como respeto por sus necesidades espirituales, creencias y valores.
- Servicios de un(a) intérprete, sin costo alguno para usted, si tiene conocimientos limitados del inglés o si tiene una discapacidad del oído.
- Aviso inmediato a un(a) familiar u otro(a) representante y a su médico sobre su ingreso al hospital.
- Acceso a los nombres del médico y enfermero(a) principales que supervisan su tratamiento, y a los nombres y papeles que desempeñan otras personas que ayudan para atenderle a usted.
- Información sobre su estado de salud actual, tratamiento y resultados, recuperación y condición médica futura, en términos que puedan entenderse.
- Tanta información como usted necesite sobre tratamientos o procedimientos propuestos que le permitirán a usted dar su consentimiento con pleno conocimiento o a rechazar tratamiento. Esto incluye las descripciones del procedimiento o tratamiento, los riesgos importantes, desde el punto de vista médico, los tratamientos alternos o ningún tratamiento y sus riesgos, así como el nombre de sus proveedores de atención médica.
- Preguntar acerca de la ética de su atención médica, y hablar sobre la misma, incluyendo la solución de conflictos, la retención de servicios de resucitación y a proceder con el tratamiento para prolongar la vida, a retirarlo.
- Pedir o rechazar tratamiento; o irse del establecimiento médico, en contra del consejo de los médicos, en la medida en que lo permita la ley.
- Respuestas razonables a peticiones razonables de servicios.
- Decidir participar o no participar en investigaciones o pruebas clínicas para su condición, que su médico posiblemente sugiera. Ninguna de estas decisiones afectará su derecho a recibir atención médica.
- La evaluación y el control de su dolor, la información sobre las medidas para el alivio del dolor y la participación en decisiones para el control del dolor, incluyendo una petición o rechazo de cualquiera o todas las opciones para aliviar el dolor, incluyendo medicamento narcótico opiáceo, cuando sea apropiado.
- Instrucciones escritas a través de un documento de instrucciones anticipadas sobre tratamiento (advance directive) sobre su atención médica, incluyendo una persona designada para tomar decisiones, en caso de que usted no pueda hacer saber sus deseos.
- Todos los derechos de los pacientes aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones con respecto a la atención médica, en su nombre.
- La privacidad personal que incluye exámenes, consultas y pláticas sobre su caso, llevadas a cabo con discreción.
- Usted tiene derecho a que se le informe la razón por la cual ciertas personas están presentes, y a pedirles a los visitantes que se marchen, durante pláticas de índole delicada o durante procedimientos.
- Se utilizarán cortinas de privacidad en habitaciones semiprivadas.
- Tratamiento confidencial de toda la correspondencia y expedientes pertinentes a su atención médica y a su estadía en el hospital.
- Se proporcionará una "Notificación de las Prácticas sobre la Privacidad" por escrito, que explique cómo se utilizará y revelará su información médica protegida (protected health information – PHI).
- Deberá obtenerse una autorización por escrito, antes de que los expedientes médicos se pongan a la disposición de cualquier persona que no esté involucrada directamente con su atención médica, excepto según lo exija o permita la ley.
- Acceso a la información en sus expedientes, en un período de tiempo razonable, excepto según lo especifique la ley.
- Un lugar seguro, libre de todas formas de maltrato o acoso físico.
- Usted tiene derecho a servicios de protección, incluyendo la notificación a las dependencias gubernamentales sobre casos de negligencia o maltrato.
- Tratamiento libre de restricciones o aislamiento de cualquier tipo, que el personal utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

- Continuidad razonable de atención médica e información acerca de sus citas y proveedores, con anticipación.
- Instrucciones de su médico en el hospital sobre la continuación de requisitos de atención médica, después de su estadía en el hospital.
- Información acerca de qué reglas y políticas se aplican a su conducta, mientras es paciente.
- Visitas de parientes y amigos, salvo que:
 - No se permitan visitantes debido a su condición.
 - El establecimiento médico determine, de manera razonable, que la presencia de un(a) visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un(a) paciente, uno de los miembros del personal o alguno de los otros visitantes en el establecimiento médico, o que interrumpiría considerablemente las operaciones del establecimiento.
 - Usted le haya dicho al personal del establecimiento médico que ya no desea que una persona en particular le visite más.
- Si usted no está en condiciones de tomar decisiones, el personal del hospital considerará sus deseos, siguiendo la política sobre las visitas del hospital. Por lo menos, el personal del hospital permitirá visitantes de su familia.
- Una explicación de su factura médica.
- Expresar inquietudes o quejas acerca de su atención médica, sin temor a que la calidad de su atención médica, o el acceso futuro a la atención médica se verán afectados.
- Ejercer estos derechos plenamente, sin importar el sexo, situación económica, antecedentes educativos, raza, color, religión, abuelo, origen nacional, preferencia sexual, identidad de género ni estado civil, ni la fuente de pago para la atención médica.
- Presentar una reclamación por agravio con el Shriners Hospitals for Children Northern California, llamando al (916) 453-2002 o escribiendo a:
Shriners Hospitals for Children Northern California
Attn: Administration
2425 Stockton Blvd., Sacramento, CA 95817
- Presentar una reclamación por agravio con el Departamento de Servicios de Salud Pública de California, llamando al (800) 554-0354 o escribiendo al departamento a:
California Department of Public Health
3901 Lennane Drive, Suite 210, Sacramento, CA 95834
- Presentar una reclamación por agravio con el Joint Commission llamando al (800)-994-6610 o escribiendo al:
The Joint Commission- Office of Quality Monitoring
One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181

Responsabilidades de los Pacientes

- Seguir las reglas y reglamentos del Shriners Hospitals for Children Northern California en lo que se refiere a la atención médica y conducta de los pacientes, incluyendo los reglamentos sobre fumar y teléfonos celulares y la política con respecto a las visitas.
- Ser considerados de los establecimientos y equipo de SHCNC y usarlos de maneras apropiadas, que no sean abusivas.
- Abstenerse de demandas de tratamiento inapropiado o innecesario, desde el punto de vista médico.
- Respetar los derechos, la privacidad y la propiedad de los otros pacientes y del personal de UC Davis.
- Reportar, según su leal saber y entender, información completa y precisa, con respecto a cualquier asunto pertinente a su salud, a los médicos y otros profesionales de atención médica que le atiendan a usted.
- Estar informados y hacer preguntas acerca de su tratamiento médico y atención médica.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de atención médica responsable de su atención médica.
- Entender cómo continuar su atención médica, después de que salga del hospital.
- Aceptar las consecuencias si usted elige rechazar tratamiento o no seguir las indicaciones que le dé su proveedor de atención médica.
- Asistir a sus citas y, si usted necesita cancelar una cita, hacerlo por lo menos con 24 horas de anticipación.