



# Patient Rights and Responsibilities

REV: 08/2020

As the accredited Medical and Dental Home of our patients, NATIVE HEALTH is committed to the following Patient Rights and Responsibilities. Patients have a fundamental right to medical care that safeguards their personal dignity and respects their cultural, psychosocial, and spiritual values. NATIVE HEALTH strives to provide understanding and respect of these values in meeting patients' needs as long as these values are within the health center's capacity, its stated mission and philosophy, and relevant laws and regulations. We honor and attest to your rights as a patient to:

## ACCESSIBLE CARE

- Receive appropriate medical, dental, and behavioral health care without discrimination and that supports and respects your individuality, choices, strengths, and abilities.
- Communicate and receive a timely response to your concerns by contacting a NATIVE HEALTH employee.
- Assistance to protective services if necessary.
- Receive referrals to other health care professionals if NATIVE HEALTH is not authorized or unable to provide the physical or behavioral health services you need.
- Receive communication assistance if you do not speak or read English, or are hearing or visually impaired.
- Change providers if other qualified providers are available.

## CONFIDENTIALITY

- Protect your personal privacy concerning your medical and overall health care.
- Have communications, health information, and records pertaining to your care treated as confidential.
- Conduct case discussion, consultation, examination and treatment confidentially and discreetly.
- Not have staff present without your permission unless they are involved directly in your care.

## COORDINATION OF CARE

- Participate, or have your representative participate, in the development of or decisions concerning your care plan along with your chosen family.
- Know the name of your primary medical, dental or behavioral health provider.
- Know the names and professional titles of caregivers participating in your care.
- Appoint a representative of your choice to make informed decisions about your care.

## INFORMATION, EDUCATION AND COMMUNICATION

- Receive complete and current information about your diagnosis, condition, and treatment and outcomes of care, including unanticipated outcomes, in a manner that you can understand.
- Be informed of alternatives to a proposed psychotropic medication or surgical procedure and associated risks and possible complications of a proposed psychotropic medication or surgical procedure.
- Receive NATIVE HEALTH's policies on Advance Directives/Living Wills and have your stated wishes honored.
- Receive and examine an explanation of charges, regardless of source of payment in a manner that you can understand.
- Receive health information and education to optimize your health and self-management.
- Receive access your health information as permitted by state and federal law and receive your health information by reasonable alternative means or at an alternative location.
- Except as permitted by law, provide written consent to the release of information in your medical and financial records.
- Be informed of the process for submitting complaints to NATIVE HEALTH.

## TRANSITION AND CONTINUITY OF CARE

- Expect reasonable continuity of care and be advised of continuing healthcare requirements.

## PHYSICAL COMFORT

- Be cared for in a healing environment which is clean, safe, and respectful of your personal privacy.
- Receive appropriate pain assessment with the intention to maximize your comfort.

## RESPECT AND DIGNITY

- Make informed choices about your care and treatment, including decisions to consent to care, to refuse treatment or refuse or withdraw consent before treatment is initiated.
- Express concerns, be heard, and receive an appropriate response.
- Receive considerate and respectful treatment regardless of race, color, creed, ethnic or national origin, cultural background, religion or belief, age, sex, gender identity, gender expression, sexual orientation, economic status, education, disability, marital status or diagnosis.
- Not be subjected to abuse, neglect, exploitation, coercion, manipulation, sexual abuse, sexual assault, restraint or seclusion, retaliation for submitting a complaint to the Arizona Department of Health Services or other entity, or misappropriation of personal and private property by NATIVE HEALTH's personnel.
- Participate or refuse to participate in research or experimental treatment.
- Receive assistance from a family member, your representative, or other individual in understanding, protecting or exercising your patient rights.
- Consent before your picture is taken, except that you may be photographed when admitted for identification and administrative purposes.

## PATIENT RESPONSIBILITIES

- As a partner on your healthcare team, we ask you to:
- Provide complete and accurate information about your current and past state of health, including allergies or sensitivities, past illnesses, hospitalizations, and the medications you are taking, including over-the-counter medications and dietary supplements.
- Report changes in your condition or symptoms, including pain, to a member of the healthcare team.
- Talk to us about your pain and options for minimizing it.
- Ask questions when you do not understand what we are saying or asking you to do.
- Follow the treatment plan that you developed with your healthcare providers and participate in your care.
- Accept responsibility for your health outcome, if you choose not to follow your treatment plan.
- Follow the rules and regulations of our health center, which have been put in place for your safety and the safety of others. This may include providing a responsible adult to provide you transportation and staying with you as directed by your health care provider.
- Assist us in providing a safe environment by sharing your observations if you perceive unsafe conditions or practices.
- Show respect and consideration for your healthcare professionals and other patients and families by controlling noise and disturbances, not smoking, respecting others' property, and not bringing any weapons into our clinic.
- Assure your financial obligation for health care is fulfilled as promptly as possible.
- Will adhere to all infection control policies and procedures including all present COVID-19 safety protocols.

If you would like to express a concern or complaint about your care, treatment or safety, please contact the Quality Manager.  
A copy of the Patient Rights and Responsibilities is available at the front desk.

Patient/Guardian Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_



# Derechos Y Responsabilidades Del Paciente

REV: 08/2020

Como hogar médico y dental acreditado de nuestros pacientes, NATIVE HEALTH está comprometida con los siguientes derechos y responsabilidades del paciente. Los pacientes tienen el derecho fundamental a una atención médica que proteja su dignidad personal y respete sus valores culturales, psicosociales y espirituales. NATIVE HEALTH se esfuerza por proporcionar comprensión y respeto de estos valores para satisfacer las necesidades de los pacientes, siempre que estos valores estén dentro de la capacidad del centro de salud, su misión y filosofía declaradas, y las leyes y regulaciones pertinentes. Honramos y damos fe de sus derechos como paciente a:

## CUIDADO ACCESIBLE

- Recibir atención médica, dental y de salud conductual adecuada sin discriminación y que respalde y respete su individualidad, elecciones, fortalezas y habilidades..
- Comuníquese y reciba una respuesta oportuna a sus inquietudes comunicándose con un empleado de NATIVE HEALTH.
- Asistencia a los servicios de protección si es necesario.
- Reciba referencias a otros profesionales de la salud si NATIVE HEALTH no está autorizado o no puede proporcionar los servicios de salud física o conductual que necesita.
- Reciba ayuda con la comunicación si no habla o lee inglés, o si tiene impedimentos visuales o auditivos.
- Cambie de proveedor si hay otros proveedores calificados disponibles.

## CONFIDENCIALIDAD

- Proteja su privacidad personal con respecto a su atención médica y de salud en general.
- Tener comunicaciones, información de salud, y los registros relacionados con su atención tratada como confidencial.
- Lleve a cabo la discusión del caso, la consulta, el examen y el tratamiento de forma confidencial y discreta.
- No tener personal presente sin su permiso a menos que estén involucrados directamente en su atención.

## COORDINACIÓN DE CUIDADOS

- Participe, o haga que su representante participe, en el desarrollo o las decisiones relacionadas con su plan de atención junto con su familia elegida.
- Conozca el nombre de su proveedor médico, dental o de salud conductual principal.
- Conocer los nombres y títulos profesionales de los cuidadores que participan en su atención.
- Designe a un representante de su elección para que tome decisiones informadas sobre su atención.

## INFORMACIÓN, EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

- Reciba información completa y actualizada sobre su diagnóstico, afección y tratamiento y los resultados de la atención, incluidos los resultados no anticipados, de una manera que pueda comprender.
- Reciba información completa y actualizada sobre su diagnóstico, afección y tratamiento y los resultados de la atención, incluidos los resultados no anticipados, de una manera que pueda comprender.
- Reciba las políticas de NATIVE HEALTH sobre directivas anticipadas / testamentos en vida y haga que se cumplan sus deseos declarados.
- Reciba y examine una explicación de los cargos, independientemente de la fuente de pago, de una manera que pueda comprender.
- Reciba información y educación sobre salud para optimizar su salud y autogestión.
- Recibir acceso a su información médica según lo permitan las leyes estatales y federales y recibir su información médica por medios alternativos razonables o en una ubicación alternativa.
- Excepto en los casos permitidos por la ley, proporcione consentimiento por escrito para la divulgación de información en sus registros médicos y financieros.
- Recibir información sobre el proceso de presentación de quejas a NATIVE HEALTH.

## TRANSICIÓN Y CONTINUIDAD DEL CUIDADO

- Espere una continuidad razonable de la atención y sea informado sobre los requisitos de atención médica continua.

## COMODIDAD FÍSICA

- Ser atendido en un ambiente de curación limpio, seguro y respetuoso de su privacidad personal.
- Reciba una evaluación adecuada del dolor con la intención de maximizar su comodidad.

## RESPECTO Y DIGNIDAD

- Tomar decisiones informadas sobre su atención y tratamiento, incluidas las decisiones de dar su consentimiento para la atención, rechazar el tratamiento o rechazar o retirar el consentimiento antes de iniciar el tratamiento.
- Expresar inquietudes, sea escuchado y reciba una respuesta adecuada.
- Recibir un trato considerado y respetuoso independientemente de su raza, color, credo, origen étnico o nacional, origen cultural, religión o creencias, edad, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, situación económica, educación, discapacidad, estado civil o diagnóstico.
- No estar sujeto a abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual, restricción o reclusión, represalias por presentar una queja al Departamento de Servicios de Salud de Arizona u otra entidad, o apropiación indebida de propiedad personal y privada por parte de NATIVE HEALTH personal.
- Participar o negarse a participar en investigaciones o tratamientos experimentales.
- Reciba ayuda de un familiar, su representante u otra persona para comprender, proteger o ejercer sus derechos como paciente.
- Consentimiento antes de que le tomen la fotografía, excepto que puede ser fotografiado cuando sea admitido con fines administrativos y de identificación..

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Como socio de su equipo de atención médica, le pedimos que:
- Proporcione información completa y precisa sobre su estado de salud actual y pasado, incluidas alergias o sensibilidades, enfermedades pasadas, hospitalizaciones y los medicamentos que está tomando, incluidos los medicamentos de venta libre y los suplementos dietéticos.
- Informar sobre cambios en su condición o síntomas, incluyendo el dolor, a un miembro del equipo de salud.
- Hablemos sobre su dolor y las opciones para minimizarlo.
- Haga preguntas cuando no comprenda lo que le decimos o le pedimos que haga.
- Siga el plan de tratamiento que desarrolló con sus proveedores de atención médica y participe en su atención.
- Acepte la responsabilidad por el resultado de su salud, si decide no seguir su plan de tratamiento.
- Siga las reglas y regulaciones de nuestro centro de salud, que se han implementado para su seguridad y la seguridad de los demás. Esto puede incluir proporcionarle un adulto responsable para que le proporcione transporte y permanecer con usted según las indicaciones de su proveedor de atención médica.
- Ayúdenos a proporcionar un entorno seguro compartiendo sus observaciones si percibe condiciones o prácticas inseguras.
- Muestre respeto y consideración por sus profesionales de la salud y otros pacientes y familias controlando el ruido y las molestias, no fumar, respetar la propiedad de los demás y no traer armas a nuestra clínica.
- Asegúrese de que su obligación financiera por la atención médica se cumpla lo antes posible.
- Cumplirá con todas las políticas y procedimientos de control de infecciones, incluyendo todos los protocolos de seguridad de COVID-19 presentes.

Si desea expresar una inquietud o queja sobre su atención, tratamiento o seguridad, comuníquese con el Gerente de Calidad.  
Una copia de los Derechos y Responsabilidades del Paciente está disponible en la recepción.

Firma del paciente/tutor: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_