

# Patient Rights & Responsibilities

As a patient, you have the right to expect and receive quality medical treatment and friendly, courteous service. If you do not get this service, you have the right to ask for an explanation.

## You have the right:

- ◆ To be treated with respect, consideration, and dignity in all circumstances.
- ◆ To personal and informational privacy, including confidentiality of health records.
- ◆ To formulate Advance Directives and be informed about any SUN LIFE policy that might limit implementation of a legally valid Advance Directive.
- ◆ To know the identity and professional status of your caregivers.
- ◆ To receive relevant, current, and understandable information about diagnosis, treatment, and prognosis insofar as they are known and the immediate and long-term financial implications of treatment choices.
- ◆ To know who is responsible for authorizing and performing procedures and treatment.
- ◆ To participate in developing and implementing your Plan of Care.
- ◆ To consult with a specialist upon request and at your expense.
- ◆ To refuse a diagnostic procedure or treatment to the extent permitted by law.
- ◆ To participate in the consideration of ethical issues that arise in the course of your care.
- ◆ To receive prompt and appropriate assessment and management of pain.
- ◆ To reasonable continuity of care when appropriate and to information from physicians and other caregivers about available and realistic care options.
- ◆ To receive care in a safe environment.
- ◆ To be free from any form of seclusion or restraints that is not medically necessary or is used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation by staff.
- ◆ To be free from all forms of abuse or harassment.
- ◆ To be informed of SUN LIFE policies that may apply to your conduct as a patient, and to be informed about the mechanism for initiation, review, and resolution of patient complaints.
- ◆ To have a family member or authorized representative make informed decisions regarding your care as permitted by law.
- ◆ To receive effective communications through interpretative services, appropriate alternative communication techniques or aides, and information presented in a manner or form that can be understood.
- ◆ To information about SUN LIFE's charges, available payment options, and notice of non-coverage.
- ◆ To request and receive an itemized and detailed explanation of your total bill or services rendered by SUN LIFE, regardless of the source of payment.
- ◆ To have access to information contained in your health records within a reasonable time and to have the information explained or interpreted as necessary.
- ◆ To authorize release or your health information for purposes other than treatment, payment, and health care operations.
- ◆ To obtain and inspect your information that may be disclosed, request amendment or correction of health information that is inaccurate or incomplete, and receive a written response to such request.
- ◆ To receive a written Privacy Notice explaining SUN LIFE's information release and disclosure practices.
- ◆ To voice complaints about your care or SUN LIFE's information release and disclosure practices without recrimination.

*If any of the above does not happen to your satisfaction, you have the right to file a comment/complaint with a member of the Management Team, by telephone, mail, or in person. Your comment/complaint will be investigated, and a member of the Management Team will contact you within three (3) business days.*

## You have the responsibility:

- ◆ To provide complete and accurate information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to your health.
- ◆ To report unexpected changes in your condition to the responsible provider.
- ◆ To follow the treatment plan recommended by the provider.
- ◆ To keep appointments and notify SUN LIFE when unable to make (keep) an appointment.
- ◆ To be responsible for your actions if you refuse treatment or do not follow the provider's instructions.
- ◆ To be responsible for the financial obligations associated with the treatment provided,
- ◆ To follow the rules and regulations of patient care and conduct. These rules and regulations prohibit offensive, threatening, or abusive language or behavior, or the use of tobacco, alcohol, or illicit drugs or substances (while on SUN LIFE properties).
- ◆ To be considerate of the rights of other patients and personnel, and assist in the control of noise and the number of visitors.

*If you abuse your responsibilities as a Sun Life Family Health Center patient, SUN LIFE reserves the right, with written notice, to discontinue your care.*

# Derechos y Responsabilidades

Como paciente, usted tiene el derecho de esperar y recibir atención médica con calidad, además de un servicio cordial y cortes. Si usted no lo recibe de esta manera, tiene el derecho de pedir una explicación.

## El paciente tiene derecho a:

- ◆ Ser tratado con respeto, consideración y dignidad en todas las circunstancias que se presenten.
- ◆ Toda la información que proporcione, incluyendo su historial médico expediente personal, sea completamente confidencial.
- ◆ Solicitar apoyo legal o set informado acerca de algún SUN LIFE que pudiese limitar la implantación de algún tipo de condición legal.
- ◆ Conocer la identidad y el status profesional del personal que le atiende.
- ◆ Recibir información actualizada, relevante, comprensible sobre su diagnosis, tratamiento y pronóstico, en la medida en la que estas son conocidos; así como las implicaciones financieras a corta y largo plazo relativas a los tratamientos a seguir.
- ◆ Saber quien es responsable por autorizar y llevar a cabo procedimientos y tratamientos.
- ◆ Participar en el desarrollo e implementación de su propio plan de acción medico.
- ◆ Consultar a un especialista si es solicitado cubriendo los costos originados.
- ◆ Negarse a un tratamiento o procedimiento medico que se encuentre mas allá de lo permitido por la ley.
- ◆ Participar en aquellas consideraciones éticas que se presentaran en el curso de su tratamiento.
- ◆ Recibir una evaluación oportuna y apropiada para manejar su nivel de dolor.
- ◆ Obtener un seguimiento razonable cuando sea apropiado e información sobre opciones realísticas y disponibles proporcionadas por médicos y personal que le atienda.
- ◆ Recibir atención médica en un ambiente que proporcione seguridad.
- ◆ No estar sujeto a ningún tipo de restricción física que no sea medicamente, requerida, como' medio de coerción, disciplina, comodidad o venganza por parte del personal.

- ◆ Estar libre de cualquier forma de abuso o acoso.
- ◆ Estar informado de las pólizas de SUN LIFE que puedan tener un efecto en su conducta como paciente. Además de estar informado sobre los mecanismos de SUN LIFE respecto a iniciar, revisar y resolver quejas o demandas de los pacientes.
- ◆ Tener a una persona autorizada o familiar que lleve a cabo decisiones por usted, respecto a su salir y se apegue a lo permitido por la ley.
- ◆ Recibir comunicación de manera eficiente, ya sea mediante la ayuda de traductores, o usando técnicas o equipos apropiados para recibir la información de manera tal que pueda ser comprendida.
- ◆ Recibir información acerca de los cargos que realice SUN LIFE, opciones disponibles de pago y cargos que no sean cubiertos por su seguro medico o SUN LIFE. También tiene derecho a solicitar y recibir su factura de manera detallada, desglosando los gastos originados así como los pagos realizados.
- ◆ Tiene derecho a tener acceso a la información contenida en su expediente personal dentro de un tiempo razonable, y esta le sea explicada y/o traducida a su idioma de ser necesario.
- ◆ De autorizar que se de a conocer su información personal para que sea usada con otros fines además de tratamientos, pagos y procedimientos.
- ◆ Obtener y revisar la información personal que pueda darse a conocer a terceras partes, solicitando correcciones cuando la información sobre su salud, no refleja la realidad, que esta incompleta o con errores. Además de recibir una respuesta por escrito de dicha solicitud.
- ◆ Recibir por escrito las pólizas de SUN LIFE respecto a proporcionar información y procedimientos personales a terceras partes.
- ◆ A dar a conocer su queja respecto ala manera en que SUN LIFE manejo y dio a conocer su información personal y procedimientos a terceras partes.

Si cualquiera de los arriba mencionados, no se ejercen a su completa satisfacción, usted tiene derecho a quejarse con algún miembro de la Administraci6n, ya sea por escrito, correo, teléfono, o personalmente. Su queja será debidamente investigada y un miembro de la Administración se pondrá en contacto con usted, en los siguientes tres (3) días laborales.

## El paciente tiene la responsabilidad de:

- ◆ Proporcionar información completa y exacta sobre sus malestares actuales, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos y otras condiciones que estén relacionadas con su salud.
- ◆ Dar a conocer al personal que le atienda, de inesperados cambios en su salud.
- ◆ Seguir al pie de la letra las indicaciones o tratamientos dados por su medico.
- ◆ Asistir a las citas con su medico a avisar a SUN LIFE cuando no le sea posible presentarse.
- ◆ Asumir las consecuencias de sus actos encaso de negarse a llevar a cabo el tratamiento indicado o no seguir las instrucciones de su medico.
- ◆ Hacerse cargo de los asuntos financieros originados por los tratamientos recibidos.
- ◆ Seguir los reglamentos relacionados can la aten y conducta a seguir por los pacientes. Estos reglamentos prohíben el uso de lenguaje ofensivo, amenazas o abuso; así como el uso de tabaco, consumo de alcohol o drogas ilícitas mientras se encuentre en áreas propiedad de SUN LIFE.
- ◆ Ser considerado( a) de los derechos de los otros pacientes y personal así como mantener al mínimo el numero de acompañantes y ruido que generen.

Si usted como paciente Sun Life Family Health Center no asume sus responsabilidades, SUN LIFE le dará a conocer por escrito, que se reserva el derecho de no seguir atendiendo su salud.