

"Patient" is used with the understanding that a designated representative may be acting on behalf of the patient.

ACCESS TO CARE

The right to impartial access to all available services and medically indicated treatments, regardless of race, creed, sexual orientation, gender identity or expression, national origin, handicapping condition, sources of payment, or lack of ability to pay.

RESPECT AND DIGNITY

The right to considerate, respectful care with recognition of their personal dignity, including announcing oneself when a member of the hospital/Urgent Care staff enters a patient room and working to assure visual and auditory privacy for the patient.

PRIVACY AND CONFIDENTIALITY

The right to confidentiality of all records and communications, written or oral, between patients and health care providers; except as authorized by the patient or as may be necessary to promote continuity of care, to facilitate reimbursement on the patient's behalf, or to comply with the law. Additionally, if family/ significant other(s) / designated representative are to be included in the discussions of the patient's condition and care needs, the patient should be asked to designate who he/she wishes present or informed. Patients also have the right to personal privacy.

PERSONAL SAFETY

The right to expect reasonable safety insofar as the hospital/Urgent Care practices and environment are concerned.

IDENTITY

The right to know the identity, credentials, licensure of all personnel involved in his or her care.

INFORMATION

The right to be informed of his or her health status, to be involved in the care planning and treatment (this includes pain management), and to be able to request and refuse treatment.

The right to obtain from their physicians, in terms they can be reasonably expected to understand, complete current information concerning their diagnosis, treatment and prognosis. When it is not deemed medically prudent to give such information to the patient, the information will be made available to the appropriate person acting for the patient.

The right to access, upon request, all information contained in their medical record; except when such access is specifically restricted for medical reasons by the attending physician.

COMMUNICATION

The right to receive information in a manner he/she understands with access, when and if reasonably possible, to a language interpreter, to TDD, or to a certified sign language interpreter in order to facilitate communication.

CONSENT

The right to receive from their physicians sufficient information for them to give informed consent prior to the start of any procedure and/or treatment, except for circumstance constituting life-threatening emergencies.

The right to refuse to participate in research projects affecting their care or treatment.

CONSULTATION

The right, at their request and expense, to assistance in obtaining consultation with other physicians.

REFUSAL OF TREATMENT

The right, to the extent permitted by the Patient Self-Determination Act and other laws, to refuse treatment and to be informed of the potential or possible consequences of this action.

ETHICAL ISSUES/CARE OF THE DYING

The right to be involved and actively participate in decisions that affect the extent and type of the care they will receive, including the right to participate in questions of pain management and other decisions affecting care of the dying patient.

TRANSFER

The right to expect, within its capabilities, that NRH will make reasonable response to requests for services. When medically appropriate, a patient may be transferred to another facility only after he/she (or an appropriate person on his/her behalf) has received reasonable information concerning the needs for and alternatives to such a transfer. The institution to which the patient is to be transferred must first have accepted the patient for transfer.

CONTINUITY OF CARE

The right to be notified in advance of their impending discharge, to obtain at their own expense a second medical opinion on the appropriateness of discharge and, upon request, to have a person of the patient's choice notified reasonably in advance of the discharge.

Upon discharge, patients will be informed by their physicians of their continuing health care requirements and the resources available for meeting those requirements.

HOSPITAL or URGENT CARE CHARGES

The right to examine and receive an explanation or clarification of their bill, regardless of the source of payment.

COMPLAINTS AND CONCERNS

The right to express concerns regarding the quality of care being given, in a non-threatening and constructive atmosphere without fear of compromised care now or in the future. Information on the hospital or Urgent Care's mechanism for ensuring this right will be presented to the patient or his/her representative during the admission process.

CULTURAL AND SPIRITUAL BELIEFS

The right to exercise any cultural and spiritual beliefs that are not violations of the law. The care of a patient shall include the psychosocial, spiritual and cultural values that influence the perceptions of illness.

FORMULATE ADVANCED DIRECTIVES

The right under State law to formulate advanced directives. Information regarding advanced directives will be given at the time of admission or registration.

FREE FROM VERBAL OR PHYSICAL ABUSE OR HARASSMENT

The right to be free from abuse. While the patient is under the hospital or Urgent Care's care and on its property, the hospital/Urgent Care is responsible for ensuring the patient's health and safety and his or her physical, emotional, and psychological well being.

FREE FROM SECLUSION AND RESTRAINT

The right to be free from seclusion, physical restraints, and drugs that are used as a restraint that are not medically necessary or are used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation by staff.

NOTIFICATION OF ADMISSION

The right to have a family member or representative of his/her choice and his/her personal physician notified promptly of admission to the hospital.

PAIN MANAGEMENT

The right to have pain relieved or controlled.

VISITATION

The right to be informed of their visitation rights, including any clinical restrictions or limitations on visitation. The patient or support person, where appropriate, may consent or deny to receive visitors whom he or she designates, including, but not limited to, a spouse, domestic partner (including same-sex domestic partner), another family member, or a friend, and may withdraw or deny consent at any time. Visitation will not be restricted, limited, or denied based on race, color, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, or disability.

1. To provide, to the best of their knowledge, accurate and complete information about present conditions, past illnesses, hospitalizations, medications and other matters relating to their health.
2. To report to the practitioner responsible for their care, any unexpected changes in their condition.
3. To report whether they clearly comprehend a contemplated course of action and what is expected of them.
4. To inform their physicians of any existing advance directives and for providing a copy of any and all current such documents as near to the time of admission as possible.
5. To follow the treatment plan recommended by the practitioner primarily responsible for their care.
6. To keep appointments and, if they are unable to do so for any reason, notify the responsible practitioner (or the hospital).
7. To assure that the financial obligations of their health care are fulfilled as promptly as possible.
8. To follow hospital Urgent Care rules and regulations in place to support quality patient care and a safe environment.
9. To support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct in interactions with staff and licensed independent practitioners.
10. To be respectful of the property of other persons and of the hospital/Urgent Care.
11. Patients are responsible to:
 - ask their doctor or nurse what to expect regarding pain and pain management,
 - discuss pain relief options with their doctors and nurses,
 - work with their doctor and nurse to develop a pain management plan,
 - ask for pain relief when pain first begins,
 - help their doctor and nurse assess their pain,
 - tell their doctor or nurse if their pain is not relieved, and
 - tell their doctor or nurse about any worries they have about taking pain medication.

Northern Urgent Care
Suite A
119 Welch Road
Mount Airy, NC 27030

Revised: 10/2020



Patient Responsibilities

Derechos del paciente

En este documento, la palabra "Paciente" se utiliza con el entendimiento de que un representante nombrado podrá estar haciendo decisiones en el nombre de dicho paciente.

ACCESO AL CUIDADO

El derecho al acceso imparcial a todos los servicios que estén disponibles y de recibir los tratamientos médicos indicados, sin importar cual sea su raza, credo, orientación sexual, identidad o expresión de género, origen nacional, condición de discapacidad, recursos para pagar o la inhabilidad de pagar.

RESPECTO Y DIGNIDAD

El derecho de recibir cuidado o atención médica mostrada con consideración y respeto, que se reconozca la dignidad personal del paciente. Esto incluye que los miembros del personal del hospital le avisan al paciente antes de entrar a su cuarto (habitación). Dicho personal también debe poner todo el esfuerzo para asegurar la privacidad visual y auditiva del paciente.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

El derecho de confidencialidad de todos sus expedientes (archivos) e información que se lleven acabo entre el paciente y con los que le brindarán el cuidado médico, sin importar si estos se hicieron por escritos o si se hicieron verbalmente. Esto será con la excepción de cualquier autoridad que el paciente le haya otorgado a otro, o como sea necesario, para promover el cuidado continuo, para facilitar el reembolso que se haga en el nombre del paciente, o para cumplir con la ley. Adicionalmente, si el paciente va permitir que la familia, su pareja(s) sentimental(es) o representante nombrado se le incluyan en las discusiones que se lleven acabo en cuanto a su la condición de dicho paciente y del cuidado que este necesite, el paciente debe informarle al personal del hospital a quien él/ ella desea que este (en) presentes o a quien (es) se le permitirá mantener informado. Los pacientes tienen el derecho de privacidad personal.

SEGURIDAD PERSONAL

El derecho de recibir una seguridad razonable en cuanto a las prácticas del hospital y el medio ambiente del hospital.

IDENTIDAD

El derecho de saber la identidad, credenciales y licenciatura de todo el personal que este involucrado en el cuidado de él/ ella.

INFORMACIÓN

Tienen el derecho de estar al día con la información que tiene que ver con su estado de salud, su propia participación en el plan para su cuidado, en el tratamiento que recibirá (esto incluye el control del dolor), y el poder pedir o rehusar algún tratamiento.

Tiene el derecho de obtener de sus doctores, información completa y actualizada, explicada en términos que sean comprensibles y que sean razonablemente entendibles en cuanto a su diagnóstico, tratamiento y pronóstico. Cuando se crea que no será médicamente aconsejable darle alguna información al paciente, dicha información será disponible a la persona apropiada que esta representando a dicho paciente.

Al pedirlo, tienen el derecho de revisar toda su información lo que incluye su expediente medico; esto será con la excepción de si dicho acceso es específicamente restringido por razones médicas y que sean restringidas por el doctor que atiende a dicho paciente.

COMUNICACIÓN

Tiene el derecho de recibir acceso a información en la manera en que él/ ella entienda, siempre y cuando sea posible bajo circunstancias razonables, de tener un interprete en su lenguaje, acceso al TDD o a un

interprete certificado para interpretarle a los sordos, para que se le facilite la comunicación.

CONSENTIMIENTO

Con la excepción de circunstancias que se consideren emergencias que amenazan la vida, tiene el derecho de recibir suficiente información de parte de los doctores, para que pueda dar consentimiento informado antes del comienzo de cualquier procedimiento y/ o tratamiento.

Tiene el derecho de rehusar participar en proyectos de investigación que afectan a su cuidado o tratamiento.

CONSULTA

Si lo solicita y si esta dispuesto de pagar por ello, tiene el derecho de recibir ayuda para conseguir consulta con otros doctores.

NEGATIVA DE TRATAMIENTO

Hasta el grado que sea permitido por la Ley de Libre Albedrío de Pacientes y de otras leyes, tiene el derecho de rehusar tratamientos y de ser informado de las consecuencias potenciales o posibles por haber tomado dicha acción.

CUESTIONES ÉTICAS / CUIDADO DE LOS ENFERMOS TERMINALES

El derecho de estar involucrados y de participar activamente en decisiones que afectan el grado y el tipo de cuidado que él/ ella recibirá, esto incluye el derecho de participar en las cuestiones que tengan que ver con el control de su dolor y de otras decisiones que afectan el cuidado del paciente terminal.

TRASLADO

Tiene el derecho de contar con que el personal de NRH le dará una respuesta razonable a sus peticiones por servicios, siempre que estén dentro de las capacidades de dicho personal. Cuando sea médicamente apropiado, un paciente podrá ser trasladado a otra localidad médica pero esto sería solo después que él/ ella (o la persona nombrada para responder por él/ ella) haya recibido información razonable en cuando las necesidades y alternativas por dicho traslado. Primero, la localidad a donde el paciente será trasladado debe haber aceptado el paciente para recibirlo(a).

CONTINUIDAD DE CUIDADO

El derecho de recibir notificación por anticipado de cuando se le darán de alta y para obtener, a costo propio, una segunda opinión médica para ver si es apropiado darle de alta y, al pedirlo, permitir notificarle con suficiente tiempo de anticipo razonable a la persona que el paciente nombre, de la hora en que se le darán de alta.

Al ser dado de alta, el paciente será informado por su doctor(es) en cuanto a los requisitos para su cuidado de salud continuo y de los recursos disponibles para cumplir con dichos requisitos.

GASTOS DEL HOSPITAL / ATENCION URGENTE

Tiene el derecho de revisar la cuenta y de recibir una explicación o clarificación de los gastos, sin importar la fuente de pago.

QUEJAS Y PREOCUPACIONES

Tiene el derecho de expresar sus preocupaciones en cuando a la calidad de cuidado que se le de. Debe poder expresarse libremente en un ambiente que donde no se sienta amenazado y que al mismo tiempo sea constructivo sin temor de y sin temor de poner en peligro su cuidado ahora y ni en el futuro. Información del método que usa el hospital para asegurar este derecho se le presentará al paciente o a los que representan a de dicho paciente durante el proceso de admisión.

CREENCIAS CULTURALES Y ESPIRITUALES

Tiene el derecho de poner en práctica cualquier creencia cultural y espiritual que no sea violación de la ley. El cuidado de un paciente incluirá valores psicosociales, espirituales y culturales que influyen en las percepciones de la enfermedad.

DESARROLLAR LOS DIRECTIVOS AVANZADOS

El derecho bajo la ley estatal de desarrollar directivos avanzados. Información acerca de este procedimiento será dada al paciente durante el proceso de admisión o registración.

ESTAR LIBRE DEL ABUSO FÍSICO O VERBAL O DE SER ACOSADO

Tener el derecho de estar libre del abuso. Mientras el paciente está bajo el cuidado del hospital y está en la propiedad del hospital, el personal del hospital es responsable de asegurar la salud y la seguridad del paciente y también de su bienestar físico, emocional y psicológico.

ESTAR LIBRE DE AISLAMIENTO Y RESTRICCIÓN

Tiene el derecho de estar libre de aislamiento, restricciones físicas, y de drogas que se usan con el propósito de restricción y que no son medicamente necesarias o que se usan como modo de coacción, disciplina, conveniencia, o desquite del personal del hospital.

NOTIFICACIÓN DE ADMISIÓN

Tiene el derecho de que se le notifiquen inmediatamente a un miembro familiar o a un representante elegido por él/ ella (el paciente) y al doctor personal de él/ ella de que se la ha admitido al hospital.

CONTROL DEL DOLOR

Tiene el derecho de recibir alivio o control de su dolor

VISITAS

Tiene el derecho de recibir información de los derechos para recibir visitas. Esto incluye saber la razón por cualquier restricción clínica o limitación que se le imponga a las visitas. El paciente, o cualquier persona que el paciente elija como su persona de apoyo, si acaso hay una, puede consentir o negar que reciba visitas a los que él/ ella elija, incluyendo, pero no esta limitado a, un conyugue, su pareja domestica (incluyendo su pareja del mismo sexo), algún otro miembro de la familia, o un amigo. El paciente puede retirar o negar dicho consentimiento en cualquier momento que decida. No se restringirá, ni se limitara ni se le negará dichas visitas por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual, o por discapacidad.

Revised: 10/2020

3. De reportar o comunicar si entienden o no cabalmente el curso de acción que se contemplará y si entiende lo se espera de él/ ella.
4. De informarle a su médico de las directrices anticipadas existentes y de proveerle una copia de cualquier y todos los documentos actuales lo más cerca al momento de su admisión como sea posible.
5. De seguir el plan de tratamiento recomendado por el medico principal responsable de su cuidado.
6. De cumplir con las citas programadas y, si, por cualquier motivo no es posible cumplir con dicha cita, notificar al médico responsable (o al hospital).
7. De asegurar que las obligaciones financieras por su cuidado de salud se cumplan tan pronto como sea posible.
8. Para seguir las reglas y las regulaciones establecidas, para mantener la calidad del cuidado del paciente y para que el hospital sea un lugar seguro para todos los pacientes que se encuentran.
9. Para mostrar consideración mutua y de mostrar respeto al personal del hospital y a los proveedores de los servicios médicos mediante el uso de leguaje civil y conducta apropiada.
10. De mostrar respecto a la propiedad de otros y del hospital.
11. Los Pacientes tienen la responsabilidad de:
 - Preguntarle a su médico o a su enfermera a que se enfrentará en cuanto al dolor y el control de dicho dolor,
 - Considerar con sus doctores y enfermeras las diferentes opciones para aliviar el dolor,
 - Trabajar junto con su doctor y enfermera para desarrollar un plan para el control del dolor,
 - Pedir medicamentos para controlar el dolor en cuanto comienza dicho dolor,
 - Ayudarle a su doctor y enfermera a evaluar su dolor,
 - Mencionarle a su doctor o enfermera si el dolor no se a aliviado o mitigado y
 - Mencionarle a su doctor o enfermera de cualquier preocupación que tendrá sobre el tomar cualquier medicamento para aliviar el dolor.

Northern Urgent Care
119 Welch Road
Suite A
Mount Airy, NC 27030

Responsabilidades de los Pacientes

1. De proveer, según el conocimiento que tenga, información correcta y completa de su condición (es) presente, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos que tienen que ver con su salud.
2. De reportar o comunicar cualquier cambio inesperado en su condición al profesional responsable por su cuidado.