

ECU Health Behavioral Health Patient Rights



Our first priority is to provide you the care you need, when you need it, with skill, compassion and respect. Please tell us if you have concerns about your care or if you are in pain.

Important facts about your rights while you are a patient

- You have all civil rights, benefits and privileges guaranteed by law.
- You have the right to be fully informed about your patient rights.
- You have the right to be fully informed about all guidelines and rules about your conduct as a patient in this facility as soon as possible after you are admitted to the hospital.
- You are considered legally competent unless a court decides that you are incompetent.

As an adult patient, you have the right to: High quality care, *You have the right ...*

- To considerate and respectful care in a safe setting.
- To quality care given by competent personnel and high professional standards that are continually maintained and reviewed.
- To treatment without discrimination based on age, ethnicity, race, color, religion, creed, culture, language, national origin, gender, gender identity or expression, sexual orientation, physical or mental disability, socioeconomic status, or source of payment.
- To know the name of your doctor, the names of all other doctors directly participating in your care, the doctor responsible for coordinating your care and the names and functions of other health care staff with whom you have direct contact.
- To express opinions, recommendations and grievances about the policies and services offered by this hospital without fear of interference, coercion, discrimination or reprisal.
- To have a family member and your doctor notified of your admission, if you wish.
- To have emergency procedures started without unnecessary delay.
- To be free from repeated medical or nursing procedures unless they are medically necessary.
- To treatment that avoids unnecessary physical and mental discomfort.
- To information about pain management and relief, and a prompt assessment of your reports about pain by appropriate clinical staff.
- To communication and information you can understand. Information will be appropriate to your age, understanding, and language. If you have vision, speech, hearing, and/or other impairments, or if you do not speak English, you will receive help (if needed) to ensure your care needs are met.

A clean and safe environment, *You have the right ...*

- To expect to be safe and secure. In order to assure a safe environment, staff may search you, your room and personal items if there is a report or reasonable suspicion that you have a weapon, drugs or anything that could cause harm.
- To be free from restrictive interventions except in emergency situations. Restrictive interventions such as seclusion, chemical restraints or physical restraints are limited to emergency situations in order to maintain your safety or the safety of others. Your designated representative will be notified in the event of restrictive interventions.

Involvement in your care, *You have the right ...*

- To an individualized, written treatment plan that you participate in developing. You may request a copy of your treatment plan.
- To receive from your doctor all information necessary to give informed consent before the start of any procedure and/or treatment, except in emergencies. The information includes the specific procedure or treatment, and the medically significant risks. Your doctor should also tell you about alternative treatments. If you are unable to receive or understand this information, your doctor can also tell your designated representative.
- To have the purpose of all prescribed medications explained to you, including the reason for the medication and the most common side effects. You have the right to be free from unnecessary or excessive medication. Medication will not be used for punishment, discipline or staff convenience.
- To refuse treatment to the extent permitted by law and to be informed of the medical consequences of your action. You may withdraw consent at any time.
- To be informed about potential participation in a research study or in an organ or tissue donor program. You have the right to refuse participation in such programs and may withdraw from them at any time.
- To give or withhold consent for treatment involving electroconvulsive therapy (ECT), the use of experimental drugs, procedures or surgery (other than emergency surgery). You may withdraw consent at any time.
- To carry out your religious beliefs and receive spiritual and emotional support and care by a religious official. You may request a visit from your clergy or ask for a Chaplain.
- To make advance directives for mental health treatment, medical treatment or end-of-life care.
- To access information in your medical record. When it is not medically advisable to give the information to you, the information will be available to an appropriate person on your behalf within a reasonable time frame.

Protection of your privacy, *You have the right ...*

- To confidentiality in all communications and records about your care, according to law.
- To privacy about your medical care program. Case discussions, consultations, examinations and treatments are confidential and should be as private as possible.
- To personal privacy during medical or nursing treatments, and during activities like dressing, bathing and using the bathroom.
- To personal privacy and privacy about your health care information following HIPAA regulations (Health Insurance Portability and Accountability Act) and hospital policies related to privacy.

Communication with others, *You have the right ...*

- To send and receive unopened mail, have access to writing material and stamps, and receive any help you need with correspondence.

- To contact and consult, at your own expense: lawyers, doctors, and/or private professionals of your choice (mental health, developmental disabilities, substance abuse, and behavioral health).
- To make and receive private telephone calls.
- To have visitors during established visiting hours. Visiting must not interfere with your therapies. Specific visitors may be restricted at your request and/or if the doctor feels certain people are interfering with your treatment progress. Visitation may be restricted by the treatment team.

Personal Rights, *You have the right ...*

- To environmental breaks and access to recreational activity.
- To keep personal items and clothing except when prohibited by law and/or unit policies for your safety or the safety of others. You will have access to individual safe storage space for your personal belongings.
- To a reasonable amount of money (such as \$5.00-\$10.00) and to manage your personal affairs.
- To keep a driver's license, unless not allowed by law.

Help when leaving the hospital, *You have the right ...*

- To an individualized, written discharge plan or continuing care plan that you participate in developing. You will be made aware of continuing health requirements when you are discharged.
- To a complete explanation of the reasons for a transfer to another facility and the alternatives to that transfer. The facility you are going to must accept you before you are transferred.

Help with your bill and filing insurance claims, *You have the right ...*

- To see your bill and receive an explanation of charges (regardless of who is paying the bill). You have the right to communicate with a hospital patient account representative.
- To timely notice before your eligibility for reimbursement for the cost of care by any third party payor ends.

We encourage you to discuss any concerns or questions regarding your rights with any staff member. If you think your rights have been violated, you may file a grievance with any staff member, your nursing team, your doctor, or a member of the Behavioral Health leadership team.

Derechos de los pacientes de salud conductual

Nuestra primera prioridad es proporcionarle la atención que necesita, cuando la necesita, con habilidad, compasión y respeto. Le agradeceremos que nos informe si tiene alguna inquietud acerca de su atención o si tiene dolor.

Información importante acerca de sus derechos mientras es un paciente

- Usted tiene todos los derechos civiles, beneficios y privilegios que garantiza la ley.
- Usted tiene derecho a estar completamente informado acerca de sus derechos como paciente.
- Usted tiene derecho a estar completamente informado acerca de todos los lineamientos (normas) y las reglas acerca de su conducta como paciente en este centro tan pronto como sea posible después de que sea admitido al hospital.
- Se le considera legalmente competente a menos que un tribunal decida que usted es incompetente.

Como paciente adulto, usted tiene el derecho a:

Atención de alta calidad, *Usted tiene el derecho a...*

- Recibir atención considerada y respetuosa en un ambiente seguro.
- Obtener atención de calidad brindada por personal competente y altos estándares profesionales que se mantienen y revisan continuamente.
- Recibir tratamiento sin discriminación basada en edad, etnicidad, raza, color, religión, credo, cultura, idioma, nacionalidad, sexo, identidad o expresión sexual, orientación sexual, discapacidad física o mental, estado socioeconómico o fuente de pago.
- Conocer el nombre de su médico, los nombres de todos los demás médicos que participan directamente en su atención, del médico responsable de coordinar su atención y los nombres y las funciones de otro personal del cuidado de la salud con quienes tenga contacto directo.
- Expresar opiniones, recomendaciones y quejas sobre las políticas y los servicios que ofrece este hospital sin temor a interferencia, coerción, discriminación o represalias.
- Que les avisen a un familiar y a su médico sobre su admisión si usted así lo desea.
- Que se inicien los procedimientos de emergencia sin retrasos innecesarios.
- Que no le practiquen procedimientos médicos o de enfermería, repetidos, a menos que sean médicamente necesarios.
- Recibir tratamiento que evite la incomodidad física y mental innecesaria.
- Obtener información acerca del control y alivio del dolor, y una evaluación pronta de sus informes acerca del dolor por parte del personal clínico adecuado.
- Recibir comunicaciones e información que pueda entender. La información será adecuada a su edad, comprensión e idioma. Si usted tiene una discapacidad de la vista, habla, auditiva u otro tipo de discapacidad, o si no habla inglés, recibirá ayuda si es necesario para asegurarnos de satisfacer sus necesidades de atención.

Un ambiente limpio y seguro, *Usted tiene el derecho a...*

- Esperar estar seguro y protegido. Para poder garantizar un ambiente seguro, el personal puede revisarlo a usted, revisar su habitación y sus artículos personales si hay algún informe o sospecha razonable de que usted tiene un arma, drogas o cualquier cosa que pueda ocasionar daño.

- Estar libre de intervenciones restrictivas excepto en casos de emergencia. Las intervenciones restrictivas como la reclusión, restricciones químicas o físicas están limitadas a situaciones de emergencia para conservar su seguridad o la seguridad de los demás. Se notificará a su representante designado en el caso de intervenciones restrictivas.

Participación en su atención, *Usted tiene el derecho a...*

- Un plan de tratamiento personalizado, por escrito, que usted ayude a desarrollar. Puede solicitar una copia de su plan de tratamiento.
- Recibir de su médico toda la información necesaria para dar un consentimiento informado antes de iniciar cualquier procedimiento y/o tratamiento, excepto en casos de emergencia. La información incluye el procedimiento o tratamiento específico, y los riesgos médicamente significativos. Su médico también debe informarle sobre sus tratamientos alternativos. Si usted no puede recibir o entender esta información, su médico también puede dársela a quien haya nombrado como su representante designado.
- Que se le explique el objetivo de todos los medicamentos recetados, incluso la razón por la que se le está administrando el medicamento y los efectos secundarios más comunes. Usted tiene derecho a estar libre de cualquier medicamento innecesario o excesivo. El medicamento no se usará para castigar, disciplinar o para la conveniencia del personal.
- Rechazar cualquier tratamiento en la medida que sea permitido por la ley y estar informado sobre las consecuencias médicas de esa acción. Puede retirar su consentimiento en cualquier momento.
- Estar informado sobre cualquier posible participación en un estudio de investigación o en un programa de donación de órganos o tejidos. Usted tiene el derecho a negarse a participar en este tipo de programas y puede retirarse de ellos en cualquier momento.
- Dar o retener su consentimiento para recibir tratamiento que conlleve terapia electroconvulsiva (ECT), el uso de medicamentos experimentales, procedimientos o cirugía (que no sea una cirugía de emergencia). Puede retirar su consentimiento en cualquier momento.
- Practicar sus creencias religiosas y recibir apoyo y atención espiritual y emocional de parte de un ministro religioso. Puede solicitar una visita de su clero o pedir que llegue un capellán.
- Dar instrucciones anticipadas para el tratamiento de salud mental, tratamiento médico, atención al final de la vida.
- Tener acceso a la información en su expediente médico. Cuando no sea recomendable desde el punto de vista médico proporcionarle la información a usted, la información estará disponible para la persona adecuada que actúe en su nombre en un período de tiempo razonable.

Protección de su privacidad, *Usted tiene el derecho a...*

- Confidencialidad en todas las comunicaciones y expedientes sobre su atención, de acuerdo con la ley.
- Privacidad sobre su programa de atención médica. Que las discusiones, consultas, exámenes y tratamientos del caso se mantengan confidenciales y sean lo más privado posible.
- Privacidad personal durante los tratamientos médicos o de enfermería, y durante las actividades tales como vestirse, bañarse y usar el baño.
- Que la privacidad personal y la privacidad acerca de su información de atención médica siga las normas de la HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud) y las políticas del hospital relacionadas con la privacidad.

Comunicación con los demás, *Usted tiene el derecho a...*

- Enviar y recibir correo sin abrir, tener acceso a útiles de escritura y estampillas, y a recibir cualquier ayuda que necesite con la correspondencia.
- Contactar y consultar, a su propio costo: abogados, médicos y/o profesionales privados de su elección (salud mental, discapacidades del desarrollo, abuso de sustancias y salud conductual).
- Hacer y recibir llamadas telefónicas privadas.
- Recibir visitas durante los horarios de visita establecidos. Las visitas no deben interferir con sus terapias. Se puede restringir el ingreso de visitas específicas bajo su solicitud o si el médico considera que ciertas personas interfieren con el progreso de su tratamiento. El equipo de tratamiento puede restringir las visitas.

Derechos personales, *Usted tiene el derecho a...*

- Recesos ambientales y acceso a actividad recreativa.
- Conservar sus artículos personales y ropa excepto cuando la ley o las políticas de la unidad lo prohíba para su seguridad y la de los demás. Usted tendrá acceso a un espacio de almacenamiento seguro individual para sus pertenencias personales.
- Mantener una cantidad razonable de dinero (como \$5.00 o \$10.00) y a administrar sus asuntos personales.
- Mantener una licencia de conducir, a menos que la ley no lo permita.

Ayuda al salir del hospital, *Usted tiene el derecho a...*

- Un plan de alta personalizado, por escrito, o un plan de la continuidad de la atención en el que usted participe para desarrollarlo. Se le hará saber sobre los requisitos médicos continuos cuando se le dé de alta.
- Una explicación completa de las razones para trasladarlo a otro centro y las alternativas a ese traslado. El centro a donde va debe estar de acuerdo con aceptarlo antes de que lo trasladen.

Ayuda con su factura y para presentar los reclamos del seguro *Usted tiene el derecho a...*

- Ver su factura y recibir una explicación acerca de los cargos (sin importar quién está pagando la cuenta). Usted tiene derecho a comunicarse con un representante de la cuenta del paciente en el hospital.
- A un aviso oportuno antes de que finalice su elegibilidad para reembolso del costo de la atención por parte de cualquier pagador tercero.

Le animamos a hablar con cualquier miembro del personal acerca de cualquier inquietud o pregunta relacionada con sus derechos. Si considera que se han violado sus derechos, puede presentar una queja con cualquier miembro del personal, su equipo de enfermería, su médico o un miembro del equipo de liderazgo de Salud conductual.