

# Your rights and responsibilities

Novant Health UVA Health System Culpeper Medical Center is committed to providing you with the best healthcare experience possible. The hospital and its staff believe that patients who seek treatment here shall receive safe, respectful and compassionate care at all times.

## As a patient of Culpeper Medical Center, you have these rights:

- To be notified of your rights as a patient upon admission.
- To receive considerate and respectful care in an environment that preserves your personal dignity.
- To receive impartial access to treatment or accommodations that are available or medically indicated, regardless of race, age, disability, sex, gender identity, national origin, religion, or sources of payment for care.
- To have your cultural, psychosocial, spiritual and personal values, beliefs and preferences respected and to have access to pastoral and other spiritual services.
- To reasonable, informed participation involving healthcare. This includes being informed of your healthcare status, being involved in care planning and treatment and being able to refuse treatment.
- To access information contained in your medical record. This includes the right to know the name of the doctor who is in charge of your care and treatment, and the names of other hospital staff on your healthcare team.
- To have your family and your doctor or others designated by you, told when you are admitted to the hospital.
- To be part of the planning and decision-making process during your hospital stay, including discharge planning and pain management, to help you remain comfortable.
- To personal privacy during your stay and to have all information regarding your care treated as confidential.
- To receive treatment in a safe environment, free from mental, physical, sexual and verbal abuse and neglect, exploitation and harassment, and to access protective and advocacy services, including notifying government agencies of neglect or abuse.
- To designate someone to make your healthcare decisions if you are unable to communicate or can't understand a procedure.
- To have any and all concerns addressed.
- To agree or refuse to take part in medical research.
- To be free from restraint or seclusion, unless medically necessary or needed to keep you safe. Restraints or seclusion will only be used in accordance with an order from an authorized practitioner and only if other methods have failed or are not sufficient to protect you or others from injury.

- To develop advance directives if you have decision-making capacity and are 18 years of age or older, and to have hospital staff comply with those directives.
- To have your hospital bill explained. You have the right to receive help if you have questions or concerns about your bill.
- To consent to and receive visitors, including, but not limited to, a spouse, a domestic partner (including a same-sex partner), another family member or a friend, and to withdraw such consent either orally or in writing at any time. The hospital does have the right to restrict or limit visitation based on the sound, clinical reasoning and judgment of healthcare providers. Any such restriction will be communicated to you or your designated support person.

## As a patient of Culpeper Medical Center, you have these responsibilities:

- To provide complete and accurate information about:
  - Present illnesses or conditions
  - Past medical history
  - Wishes for care
- To tell us if you do not understand something so that we can provide the information in a manner that is easy for you to understand.
- To give us a copy of your advance directive if you have one.
- To discuss your needs and concerns with your healthcare team.
- To follow your plan for care and accept consequences of not following the plan for care.
- To respect and follow hospital rules.
- To be courteous and respectful of others.
- To pay any bills you owe the hospital or to make arrangements for payment.

## Confidentiality

It is the legal and ethical responsibility of every employee to assure that the confidentiality of both written and verbal information concerning every patient is protected. If you wish to view your medical record, you may ask a member of your healthcare team.

We are pleased to address any questions or concerns you may have about these rights and responsibilities, your hospitalization or the care provided to you. The hospital has a formal process to address and resolve any concerns, complaints or grievances. If you have a complaint or concern about patient care or safety, or other aspects of your hospitalization or treatment, we recommend that you first attempt to resolve any issues with the department in which the problem occurred or the nursing supervisor at 540-212-8752. If these attempts are unsatisfactory, or if you are not comfortable doing so, you may call the Compliance, Risk and Privacy department at 540-829-5018 to assist you in addressing and resolving these issues. Alternately, you may directly call the Virginia Department of Health, Office of Licensure and Certification or The Joint Commission's Office of Quality and Patient Safety, whether or not you first have spoken with the Compliance, Risk and Privacy office or used the hospital grievance process. The address, telephone number and email of the Virginia Department of Health, Office of Licensure and Certification, Complaint Unit is: 9960 Mayland Drive, Suite 401, Richmond, Virginia, 23233-1463; 1-800-955-1819; OLC-Complaints@vdh.virginia.gov. The Joint Commission Office of Quality and Patient Safety can be reached at 1-800-994-6610; online at [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org); by fax to 1-630-792-5636; or by mail to Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.



Culpeper Medical Center

# Sus derechos y responsabilidades

Novant Health UVA Health System Culpeper Medical Center tiene el compromiso de proveerle la mejor experiencia de atención médica posible. El hospital y su personal consideran que los pacientes que buscan tratamiento aquí deben recibir atención segura, respetuosa y compasiva en todo momento.

## Como paciente de Culpeper Medical Center, usted tiene los siguientes derechos:

- Que se le informe sobre sus derechos como paciente al momento de la admisión.
- A recibir atención considerada y respetuosa en un ambiente que preserve su dignidad personal.
- A recibir acceso imparcial al tratamiento o alojamientos que estén disponibles o que sean indicados por razones médicas, independientemente de la raza, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, país de origen, religión o fuentes de pago de la atención.
- Que se respeten sus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, creencias y preferencias y tener acceso a servicios pastorales y otros servicios espirituales.
- A una participación razonable, informada en relación con la atención médica. Esto incluye que se le informe sobre su estado de atención médica, participar en la planificación de la atención y el tratamiento y poder rechazar el tratamiento.
- A tener acceso a la información incluida en su expediente médico. Esto incluye el derecho a conocer el nombre del médico que está a cargo de su atención y tratamiento, y los nombres de otro personal del hospital en su equipo de atención médica.
- Que su familia y su médico u otras personas nombradas por usted sean informados cuando usted sea admitido en el hospital.
- A ser parte de la planificación y del proceso de toma de decisiones durante su estadía en el hospital, incluyendo la planificación del alta y el control del dolor para ayudarlo a mantenerse cómodo.
- A tener privacidad personal durante su estadía y que se trate de manera confidencial toda la información respecto a su atención.
- A recibir tratamiento en un ambiente seguro, libre de abuso mental, físico, sexual y verbal y negligencia, explotación y acoso, y acceder a los servicios de protección y defensoría; incluyendo notificar a las agencias del gobierno sobre la negligencia o el abuso.
- A nombrar a alguien que tome sus decisiones de atención médica si usted no puede comunicarse o no puede entender un procedimiento.
- A resolver todas y cada una de sus inquietudes.
- A aceptar o rechazar su participación en una investigación médica.
- A estar libre de restricciones o aislamiento, a menos que sea médicamente necesario o que sea necesario para mantenerlo seguro. Las restricciones o el aislamiento se usarán exclusivamente de conformidad con una orden de un profesional médico autorizado y solo si otros métodos han fallado o no son suficientes para protegerlo a usted o a otras personas de lesiones.

- A crear instrucciones anticipadas si usted tiene la capacidad para tomar decisiones y tiene 18 años de edad o más, y que el personal del hospital respete esas instrucciones.
- A que le expliquen la cuenta del hospital. Usted tiene derecho de recibir ayuda si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su cuenta.
- A permitir y recibir visitantes; incluyendo, pero sin limitarse a su cónyuge, una pareja de hecho (incluso una pareja del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo y retirar dicho consentimiento ya sea de manera verbal o por escrito en cualquier momento. El hospital tiene derecho de restringir o limitar las visitas con base en el buen criterio, el razonamiento clínico y la opinión de los proveedores de atención médica. Cualquiera de dichas restricciones se le informarán a usted o a la persona de apoyo nombrada.

## Como paciente de Culpeper Medical Center, usted tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar información completa y exacta sobre:
  - Enfermedades o condiciones actuales
  - Antecedentes médicos
  - Deseos de atención
- Indicarnos si no entiende algo para que podamos proporcionarle la información de una manera que sea fácil de entender para usted.
- Darnos una copia de sus instrucciones anticipadas, si las tiene.
- Hablar sobre sus necesidades e inquietudes con su equipo de atención médica.
- Seguir su plan de atención y aceptar las consecuencias de no cumplir con el plan de atención.
- Respetar y seguir las reglas del hospital.
- Ser cortés y respetuoso con los demás.
- Pagar las facturas que adeude al hospital o hacer arreglos para su pago.

## Confidencialidad

Es la responsabilidad ética y legal de todos los empleados asegurarse de que se proteja la confidencialidad de la información escrita y verbal de cada paciente. Si quiere ver su expediente médico, puede pedirlo a un miembro de su equipo de atención médica.

Nos complace resolver cualquier pregunta o inquietud que pueda tener sobre estos derechos y responsabilidades, su hospitalización o la atención que se le proporcionó. El hospital tiene un proceso formal de tratar y resolver cualquier inquietud, queja o inconformidad. Si usted tiene una queja o inquietud sobre la atención o seguridad del paciente, u otros aspectos de su hospitalización o tratamiento, le recomendamos que intente primero resolver cualquier problema con el departamento en el que ocurrió este o con el supervisor de enfermería en 540-212-8752. Si estos intentos no son satisfactorios o si usted no se siente cómodo haciéndolo, puede llamar al departamento de cumplimiento, riesgo y reglamentación al 540-829-5018 o 540-829-5703 para ayudarlo a tratar y resolver estos problemas. Como alternativa, puede llamar directamente al Departamento de Salud de Virginia, Oficina de Licencias y Certificaciones o a la Oficina de Monitoreo de la Calidad de la Comisión Conjunta, ya sea que haya hablado o no con la oficina de cumplimiento, riesgo y reglamentación o que haya utilizado el proceso para presentar inconformidades del hospital. La dirección, el número de teléfono y el correo electrónico del Departamento de Salud de Virginia, Oficina de licencias y Certificación, Unidad de Cumplimiento es: 9960 Mayland Drive, Suite 401, Henrico, Virginia, 23233-1463; 1-800-955-1819; OLC-Complaints@vdh.virginia.gov. Puede comunicarse a la Oficina de Monitoreo de la Calidad de la Comisión Conjunta llamando al 1-800-994-6610 o por correo electrónico a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).



Culpeper Medical Center