

## PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

### DURING A VISIT TO SANTA CRUZ VALLEY REGIONAL HOSPITAL, PATIENTS HAVE THE RIGHTS:

To be treated with dignity, respect, and consideration.

To not be discriminated against based on the basis of race, national origin, religion, gender, sexual orientation, age, disability, marital status or source of payment

To receive treatment that supports and respects the patient's individuality, choices, strengths, and abilities

To receive privacy in treatment and care of personal needs

To review, upon written request, their own medical record within a reasonable time frame

To receive a referral to another health care institution if the outpatient treatment center is unable to provide physical health services or behavioral health services for the patient

To participate or have the patient's representative participate in the decisions and development of, or decisions concerning, treatment

To participate or refuse to participate in research or experimental treatment

To receive assistance from a family member, the patient's representative, or other individual in understanding, protecting, or exercising the patient's rights.

To be informed how to report comments, complaints and grievances about their visit and to get resolution to them. Comments or complaints may be directed to the staff most directly involved in the situation and/or to the Practice Manager.

To not be subjected to:

- Abuse;
- Neglect;
- Exploitation;
- Coercion;
- Manipulation;
- Sexual abuse;
- Sexual assault;
- Seclusion;
- Restraint, if not necessary to prevent imminent harm to self or others;
- Retaliation for submitting a complaint to the Department or another entity; or
- Misappropriation of personal and private property by an outpatient treatment center's personnel member, employee, volunteer, or student

### A patient or the patient's representative:

- a. Except in an emergency, either consents to or refuses treatment;
- b. May refuse or withdraw consent for treatment before treatment is initiated;
- c. Except in an emergency, is 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;
- d. Is informed of the following:

- i. The outpatient treatment center's policy on health care directives, and
- ii. The patient complaint process;

e. Consents to photographs of the patient before a patient is photographed, except that a patient may be photographed when admitted to an outpatient treatment center for identification and administrative purposes; and

f. Except as otherwise permitted by law, provides written consent to the release of information in the patient's:

- i. Medical record, or
- ii. Financial records.

### DURING A VISIT WITH SANTA CRUZ VALLEY REGIONAL HOSPITAL, PATIENTS ALSO HAVE THE FOLLOWING RESPONSIBILITIES:

To provide, to the best of their knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications and any other health matters.

To report unexpected changes in their condition to the responsible practitioner.

To report whether they clearly comprehend a contemplated course of action and what is expected of them.

To follow the treatment plan recommended by the practitioner primarily responsible for their care and inform their physician if there are obstacles that would preclude the execution of the treatment plan.

To ensure that the financial obligations relating to their health care are fulfilled as promptly as possible.

To provide the necessary information and documentation requested by the Registration Representatives, including name changes, address, phone number, and insurance information.

To be considerate of the rights of other patients, control noise and the number of visitors, including, but not limited to, cell phone usage in the exam room and office.

To notify registration staff if treatment is for a work related injury

### **If you have questions or concerns you may also call**

**Arizona Department of Health Services at 602-364-3030.  
150 N. 18th Avenue Suite 450  
Phoenix, AZ 85007**

A copy of our fee schedule is available upon request.  
Please ask the receptionist if you would like a copy.

Department of Health Service Inspection Reports are available upon request.

## RESPONSABILIDADES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

### DURANTE LA VISITA AL SANTA CRUZ VALLEY REGIONAL HOSPITAL, LOS PACIENTES TIENEN DERECHO A LO SIGUIENTE:

Ser tratados con dignidad, respeto y consideración.

No ser discriminados por su raza, nacionalidad, religión, género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado civil ni por su fuente de pago.

Recibir un tratamiento que apoye y respete la individualidad del paciente, sus elecciones, fortalezas y habilidades.

Tener privacidad durante el tratamiento y el cuidado de sus necesidades personales.

Revisar, mediante un pedido por escrito, su propio informe médico dentro de un período de tiempo razonable.

Recibir una derivación a otra institución de salud si el centro de tratamiento de pacientes ambulatorios no pudiera proveer servicios de salud física o servicios de salud del comportamiento para el paciente.

Participar, o hacer participar a un representante del paciente, en las decisiones y en el desarrollo del tratamiento o en decisiones concernientes a dicho tratamiento.

Participar o negarse a participar en investigaciones o en tratamientos experimentales.

Recibir asistencia de un miembro de la familia, de un representante del paciente o de otra persona, para el entendimiento, protección o ejercicio de los derechos del paciente.

Ser informado sobre cómo comunicar comentarios, reclamos y quejas sobre su visita y obtener respuesta a estos. Los comentarios y reclamos deben ser dirigidos al personal involucrado más directamente en la situación y/o al Director de Prácticas.

No ser sujeto a:

- abuso;
- negligencia;
- explotación;
- coerción;
- manipulación;
- abuso sexual;
- agresión sexual;
- aislamiento;
- restricción, si no es necesaria para prevenir un daño inminente hacia sí mismo o hacia otros;
- represalias por presentar un reclamo al Departamento u a otra entidad; o
- apropiación indebida de la propiedad privada y personal por parte de un miembro del personal del centro de tratamiento de pacientes ambulatorios, de un empleado, de un voluntario o de un estudiante.

### Un paciente o : el representante del paciente

- a. Excepto en una emergencia, ya sea consiente o rechaza el tratamiento;
- b. Puede denegar o retirar el consentimiento para su tratamiento antes de iniciar el tratamiento;
- c. Excepto en una emergencia, se le informa de las alternativas a la medicación psicotrópica o procedimiento quirúrgico y los riesgos asociados y las posibles complicaciones de una medicación psicotrópica o procedimiento quirúrgico;
- d. Se le informa de los siguientes:
  - i. La política del centro de tratamiento ambulatorio de directivas de atención médica, y,

- ii. El proceso de quejas del paciente;

e. Su aprobación a las fotografías al paciente antes de que el paciente es fotografiado, excepto que un paciente puede ser fotografiado durante su internamiento en un centro de tratamiento ambulatorio para fines de identificación y administrativos; y

f. A excepción de lo permitido por la ley, da su autorización por escrito para la divulgación de información de el paciente de .:

- i. Expediente médico, o
- ii. Los registros financieros.

### DURANTE UNA VISITA AL SANTA CRUZ VALLEY REGIONAL HOSPITAL, LOS PACIENTES TAMBIÉN TIENEN LAS SIGUIENTES RESPONSABILIDADES:

Proporcionar, a su entender, información precisa y completa sobre sus dolencias actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicación o cualquier otro tema relacionado con su salud.

Informar cambios inesperados en su condición al médico responsable.

Informar si comprenden claramente el curso contemplado de una acción y lo que se espera de ellos.

Seguir el plan del tratamiento recomendado por el médico principalmente responsable de su cuidado, e informar a su médico clínico si existieran obstáculos que pudieran impedir la ejecución del tratamiento.

Asegurar que pueda cumplir lo antes posible con las obligaciones financieras relacionadas al cuidado de su salud.

Proporcionar la información necesaria y la documentación requerida por los Responsables del Registro, incluyendo cambios en el nombre, domicilio, número de teléfono e información sobre su cobertura.

Ser considerado con los derechos de los demás pacientes, con el control de ruidos y con el número de visitantes, incluyendo, pero no limitado a, el uso del celular en la sala de examen y en el consultorio.

Notificar al personal de registros si el tratamiento es por una lesión laboral.

**Por consultas o inquietudes puede llamar también al  
Departamento de Servicios de Salud de Arizona al 602-364-3030.  
150 North 18th Avenue Suite 450  
Phoenix, Arizona 85007**

Una copia de nuestra lista de precios está disponible a petición.  
Por favor, pregunte a la recepcionista si usted desea una copia.

Los informes de inspección del  
Departamento de Servicios de Salud están disponibles a pedido.



**SANTA CRUZ VALLEY  
PHYSICIAN GROUP**