



PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Patient's Rights

The patient or patient's representative (as allowed under state and federal law) has the following rights:

1. To be given access to treatments and facilities regardless of race, religion, color, language, sex, sexual orientation, ethnic origin or ancestry, age, marital status, veteran status, ability to understand, physical or mental handicap/disability, or any other classification protected by any applicable law. If Riverside cannot provide the care needed, staff will inform you of your needs and the alternatives to care.
2. To accommodate any special needs or disabilities including provision of interpretive assistance or assistive devices.
3. To be respected as an individual deserving competent, private and compassionate care.
4. To know the names of you physicians and your healthcare team members.
5. To receive pastoral care and/or spiritual guidance.
6. To receive care and treatment consistent with sound nursing and medical practices in a safe setting free of abuse, neglect or harassment of any kind.
7. To access protective and advocacy services.
8. To be free from seclusion and restraints of any form that is not medically necessary
9. To be informed of his/her health status, condition and proposed treatment, to be involved in care planning and treatment, and to make informed decisions regarding his/her care.
10. To be informed about the outcomes of care, treatment and services including unanticipated outcomes.
11. To participate in the development and implementation of his/her plan of care.
12. To privacy (visual and auditory), and that consultations involving your care will be discreet.
13. To respect for your spiritual, cultural, psychosocial needs, beliefs and values.
14. To an environment that preserves dignity and a positive self-image.
15. To obtain information regarding the relationship of Riverside, your physician and other organizations as it relates to your care.
16. To collaborate with your healthcare staff to make informed decisions.
17. To refuse to talk to or see anyone not officially connected with Riverside or your physician's office.
18. To a reasonable response to your request for services.
19. To formulate Advance Directives including appointing a surrogate to make healthcare decisions on your behalf.
20. To review clinical criteria used in utilization activities in the event you are notified that your stay is non-certified
21. To pain management
22. To require or refuse treatment to the extent permitted by law. The patient does not have the right to services deemed medically unnecessary or inappropriate.
23. To request a consultation or second opinion from another physician as well as to change physicians, hospitals or outpatient centers.
24. To have a family member or representative and the patient's physician notified of admission.
25. To participate in research studies after receiving an explanation of the nature and possible consequences of the research before it is conducted and after giving informed consent.
26. To consent to, or refuse to consent to, being filmed or recorded without such a decision affecting the healthcare received.
27. To request and participate in an ethics consultation.
28. To know the approximate cost of hospital or outpatient services or whether a service is covered by Medicare or other insurer, before admission or treatment, and to examine and receive a reasonable explanation of the patient's bill for services rendered by his/her physician or healthcare provider, including the itemized charges for specific services rendered.
29. To have their end-of-life wishes honored by their caregivers, including the right to withhold resuscitative services or withdraw life-sustaining services.
30. To have their organ donation wishes honored by their caregivers
31. To personal privacy and to the confidentiality of his/her medical and information (to the extent provided by law)
32. To inspect, copy and to request amendments to the patient's medical information and to have access to his/her medical record in the presence of a physician while hospitalized. After discharge, the patient may request a copy of his/her medical record.

33. To request restrictions or limitations on the medical information that RMC discloses about the patient.
34. To receive confidential communication (i.e. that RMC only contact the patient in a certain manner or at a certain location) from RMC.
35. To an accounting of disclosures required by the Health Insurance Portability and Accountability Act's Privacy Rule.
36. To receive a copy of RMC's Notice of Privacy Practices upon the patient's first visit to RMC.
37. To know the identity and the role of the individuals involved in your care. Because this is a teaching hospital, there are many members of the health care team participating in your care and treatment. You may request that an individual not be assigned to your care and may expect that this request will be honored whenever this is possible without jeopardizing access to medical or psychiatric attention.
38. To receive visitors or a support person of your choice while preserving patient safety and clinical needs. You can withdraw or deny visitation consent at any time.

Patient's or Family Member's Responsibilities

The patient or the patient's representative has the following responsibilities:

1. To provide an accurate and complete information about your health to the best of your knowledge.
2. To provide the information necessary for insurance processing and to provide timely payment for services provided.
3. To ask questions if information is not fully understood.
4. To follow the treatment plan and inform your physician or healthcare staff member of any changes in your condition.
5. To let us know if you do not understand the treatment plan or decisions about your care
6. For the outcomes if you do not follow the care, treatment and service plans provided by the staff.
7. To follow the rules and regulations of Riverside Medical Center.
8. To treat other patients, RMC staff and your physicians with consideration and respect, including their property.
9. To inform the staff or your physician if you are dissatisfied with your care
10. To tell us if you have a Living Will, Durable Power of Attorney for Healthcare, Legal Guardianship for the patient or are an organ donor.

Complaint Process

A patient grievance is a formal or informal, written or verbal complaint by a patient, or a patient's representative, regarding the patient's care or issues related to the hospital's compliance with Medicare rules or complaint related to billing.

For any concerns you have while a patient with Riverside, please contact our Patient Liaison by phone at 815-933-1671, extension 4739; or through e-mail at www.RiversideHealthcare.org and selecting Contact Riverside; or through writing addressed to Patient Liaison, Riverside Medical Center, 350 North Wall Street, Kankakee, IL 60901.

Most grievances will be investigated and written response will be sent from Administration, the Patient Liaison or other designee from the hospital within 7 working days of the complaint if the complaint cannot be resolved quickly by someone present. This resolution will include the name of the hospital contact person, steps taken on your behalf to investigate the complaint, results of the process and date of completion of the complaint process. If it takes longer than 7 days to complete an investigation, a written response will be sent to the complainant informing them that hospital is still working to resolve the complaint and the hospital will send a written response within 30 days of the complaint. Anonymous complaints will be investigated although written response will not occur.

You may also contact the Illinois Department of Public Health (IDPH) without first filing a grievance with the hospital. The address and phone number of IDPH is Illinois Department of Public Health, 525 West Jefferson, Springfield, Illinois, 62761, or phone 1-217-782-4977, 1-800-547-0466 (TTY), or Hotline 1-800-252-4343.

You may also contact the DNV (Det Norske Veritas) Healthcare Norske directly at (866) 496-9647 or at hospital-complaint@dnv.com without first filing a grievance with the hospital. Written correspondence can be sent to DNV Healthcare Corporate Office, Attn: Hospital Complaint DNV Healthcare Inc., 400 Techne Center Drive, Suite 100, Milford, OH 45150-2792.

The patient has the right to file a grievance with the hospital's Quality Improvement Organization (QIO) regarding a quality of care issue or premature discharge. The Medicare Consumer Rights Toll Free Help Line is 1-800-633-4227 and TTY is 1-877-486-2048.



LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Los Derechos del Paciente

El paciente o el representante del paciente (tal como permitido por las leyes estatales y federales) tienen los derechos abajo:

1. Tener acceso a los tratamientos y instalaciones sin tener en cuenta: la raza, la religión, el color de la piel, el idioma, el sexo, la orientación sexual, la origen étnica, la ascendencia, la edad, el estado civil, el estado excombatiente, la capacidad de comprender, el impedimento físico o mental, u otras clasificaciones protegidos por alguna ley. Si Riverside no puede prestar los cuidados necesarios, un empleado le informará sobre las necesidades y las otras formas de cuidado.
2. Acomodarse algunas necesidades especiales o incapacidades, incluyendo la ayuda interpretativa o los aparatos de ayuda.
3. Estar respetado, como un individuo el que le merece el cuidado que sea aceptable, privado y compasivo.
4. Saber los nombres de sus doctores y sus otros miembros del equipo para la salud.
5. Recibir la guía pastoral y espiritual.
6. Recibir el cuidado y tratamiento que es consistente con los prácticas salvas de los enfermeros y doctores. Recibir el cuidado y tratamiento en un ambiente seguro sin abuso, negligencia o acoso.
7. Obtener acceso a los servicios de protección y los de apoyo.
8. Estar libre de aislamiento y las restricciones físicas a menos que se consideren medicamente necesario.
9. Estar informado de su estado de salud, su condición y su tratamiento propuesto. Estar comprometido en el plan de cuidados y tratamientos. Hacer las decisiones inteligentes con respecto a su cuidado.
10. Estar informado de los resultados del cuidado, tratamiento y servicios, incluso los resultados imprevistos.
11. Participar en el desarrollo y la implementación de su plan de cuidado.
12. Tener intimidad (visual y auditivo) y consultas discretas con respeto a su cuidado.
13. Ser respetado por sus creencias, valores y necesidades espirituales, culturales y psicosociales.
14. Tener un ambiente que mantenga la dignidad y un autoimagen positivo.
15. Obtener la información sobre la relación entre Riverside, su doctor y otras organizaciones con respeto a su cuidado.
16. Colaborar con sus miembros del equipo para la salud con el fin de hacer las decisiones inteligentes.
17. Negarse a hablar o ver a alguien que no esté asociado oficialmente con ni la oficina de su doctor ni Riverside.
18. Recibir una contestación adecuada en respuesta a su pedido para servicios.
19. Para formular las Directrices avanzadas, incluso designar a un sustituto para tomar decisiones de atención médica en su nombre.
20. Repasar criterios clínicos usados en las actividades de utilización en el caso de que esté notificado que su estancia no es certificado.
21. Proporcionar el manejo del dolor.
22. Requerir o negar tratamiento hasta el punto permitido por la ley. El paciente no tiene el derecho a recibir servicios que no sean medicamente necesario o apropiados.
23. Pedir una consulta o segunda opinión de otro doctor. Cambiar su doctor, hospital o centro ambulatorio.
24. Avisar del ingreso del paciente a un miembro familiar (o representante) y el doctor del paciente.
25. Participar en los estudios científicos después de recibir una explicación de la naturaleza y las consecuencias posibles del estudio (y después de dar consentimiento por escrito).
26. Dar consentimiento o negar el consentimiento para estar filmado/grabado sin afectar la asistencia sanitaria recibida.
27. Pedir y participar en una consulta ética.
28. Saber la cuenta aproximada de los servicios del hospital o centro ambulatorio. Saber si un servicio sea cubierto por Medicare u otra compañía de seguros, antes del ingreso o tratamiento. Examinar y recibir una explicación de la cuenta por los servicios prestados por el doctor o profesional de salud, incluso los cargos detallados por los servicios prestados específicos.
29. Tener honrado sus deseos paliativos por sus cuidadores, incluso el derecho a negar los servicios resucitados o retirar los servicios del mantenimiento vital.
30. Tener honrado sus deseos de donación de órganos por sus cuidadores.
31. Proporcionar la intimidad personal y confidencialidad de su historial médico y información (hasta el punto permitido por la ley).
32. Examinar, copiar y pedir enmiendas a la información médica del paciente y tener acceso a su historial médico en presencia de un doctor mientras ingresado. Después de alta, el paciente puede pedir una copia de su historial médico.
33. Pedir restricciones o limitaciones en la información médica que Riverside revela sobre el paciente.
34. Recibir comunicación confidencial (por ejemplo: Riverside solamente puede contactar al paciente en una manera o localización específica) de Riverside.
35. Proporcionar unos cálculos de revelaciones requerido por la Regla de Privacidad de la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (HIPAA).

36. Recibir una copia de las Prácticas de Notificación de Privacidad de Riverside a la primera visita (del paciente) a Riverside.
37. Saber la identidad y el papel de los individuos comprometido en su cuidado. Como este es un hospital clínico, hay muchos miembros del equipo para la salud que participan en su cuidado y tratamiento. Se puede pedir que un individuo no sea designado a su cuidado y se puede anticipar que la petición será honrado cuando posible sin haciendo en peligro su acceso a la atención médica o psiquiátrica.
38. Para recibir visitas o una persona de apoyo de su elección mientras se protege la comodidad, la seguridad del paciente y las necesidades médicas. Puede retirar o rechazar el consentimiento de visitas en cualquier momento.

Las Responsabilidades del Paciente o de la Familia del Paciente

El paciente o el representante del paciente tienen las responsabilidades abajo:

1. Proporcionar la información completa y precisa sobre su salud (de la mejor manera que pueda acordar).
2. Proporcionar la información necesaria para la tramitación del seguro y el pago por los servicios recibidos.
3. Preguntar preguntas si no se comprende la información completamente.
4. Seguir el plan de tratamiento y informar su doctor o un miembro del equipo para la salud de algunos cambios en su condición.
5. Decirnos si no se comprende el plan de tratamiento o las decisiones de su cuidado.
6. Encargarse de los resultados si no se siga los planes cuidados, tratamientos y servicios provistos por los empleados.
7. Obedecer las reglas y reglamentos de Riverside Medical Center.
8. Tratar a los otros pacientes, los doctores y empleados de Riverside con consideración y respeto, incluyendo sus propiedades.
9. Informar a un empleado o su doctor si esté insatisfecho con su cuidado.
10. Decirnos si tiene un Testamento de Vida, un Poder Revocable para la Atención Médica, Guarda y Custodia por el paciente, o sea un donante de órganos.

El Proceso de Quejarse

El paciente o un representante del paciente puede presentar una queja sobre el cuidado del paciente u otros temas relacionadas a la conformidad del hospital con las reglas de Medicare o una queja de facturas. Una queja de un paciente puede ser formal, informal, escrita o verbal.

Si tiene algunas preocupaciones durante su estancia con Riverside, favor de contactar nuestro Enlace del Paciente por el número de teléfono: 815-933-1671, con la extensión 4739; o se puede enviar un correo electrónico al dirección: www.RiversideMC.net y escoger (hacer un clic) "Contact Riverside"; o se puede escribir una carta al Enlace del Paciente al siguiente dirección: Patient Liaison, Riverside Medical Center, 350 North Wall Street, Kankakee, IL 60901.

La mayoría de las quejas estarán investigadas y una respuesta escrita estará enviado de la Administración, el Enlace del Paciente u otro representante del hospital a menos de siete días de la queja (si la queja no puede estar resuelto rápidamente por alguien presente). Esta resolución incluirá el nombre de la persona de contacto del hospital, las medidas tomado de su parte para investigar la queja, los resultados del proceso y la fecha de la terminación del proceso de la queja. Si la investigación dure más de siete días, estará enviado una respuesta escrita al denunciante explicando que el hospital todavía está resolviendo la queja y enviará una respuesta escrita a menos de treinta días de la fecha que la queja fue presentado. Las quejas anónimas estarán investigadas aunque no ocurrirá una respuesta escrita.

Se puede también contactar El Departamento de Salud Público de Illinois (IDPH) sin presentar una queja con el hospital al primero. La dirección de IDPH es: Illinois Department of Public Health, 525 West Jefferson, Springfield, Illinois, 62761. El teléfono es: 1-217-782-4977, 1-800-547-0466 (TTY), o la línea directa es: 1-800-252-4343.

Se puede también contactar DNV (Det Norske Veritas) Healthcare Norske directamente al (866) 496-9647 o en hospitalcomplaint@dnv.com sin antes presentar una queja ante el hospital. La correspondencia por escrito puede ser enviada a la Oficina Corporativa de DNV Healthcare, a la atención de: Queja hospitalaria DNV Healthcare Inc., 400 Techne Center Drive, Suite 100, Milford, OH 45150-2792.

El paciente tiene el derecho a presentar una queja con "la Organización de Mejoramiento de la Calidad" del hospital sobre un tema de la calidad de cuidado o una alta prematura. El número de teléfono gratuito de Los Derechos del Consumidor de Medicare es: 1-800-633-4227 y el número para el sordo (TTY) es: 1-877-486-2048. Consumidor de Medicare es: 1-800-633-4227 y el número para el sordo (TTY) es: 1-877-486-2048.

