

Our Responsibilities

- a. To provide you or your representative (as allowed under State law), information about your rights, prior to beginning or discontinuing patient care whenever possible.
- b. To provide you with information about your responsibilities initially and as needed thereafter while you receive care, treatment, and services.
- c. To provide you with the name of the physician or other practitioner primarily responsible for your care, treatment, and services, and the name of the physician or other practitioner who will provide your care, treatment, and services.
- d. To promptly contact family members/representatives of your choice and your personal physician to notify them when you are admitted to the hospital.
- e. To permit you or your representatives (as allowed under State law) to make informed decisions regarding your care, treatment and services, and to obtain your informed consent or respect your right to refuse care, treatment and services in accordance with law and regulation.
- f. To ensure that the treatment or services we provide are deemed medically necessary and appropriate.
- g. To inform you and, when appropriate, your family, about the outcomes of care, treatment, and services that have been provided, including unanticipated outcomes.
- h. To assess your pain and provide you with appropriate pain management.
- i. To ensure that you are free from all forms of abuse or harassment.
- j. To provide you with care in a safe setting and an environment that preserves your dignity and contributes to a positive self-image.
- k. To ensure that restraint or seclusion, of any form, is imposed safely by trained staff only to ensure the immediate physical safety of you, our staff, or others, and to discontinue the restraint or seclusion at the earliest possible time.
- l. To address your wishes relating to end-of-life decisions to include your right to prepare advance directives and to have hospital staff and practitioners comply with these directives.
- m. To respect your right to and need for effective communication both within the hospital and externally.
- n. To respect your need for confidentiality and privacy.
- o. To ensure the confidentiality of your clinical records and provide you with

access to information contained in your clinical records within a reasonable time frame.

- p. To protect and respect your rights during research, investigation, and clinical trials for which you have consented to be a research subject.
- q. To obtain your consent for recording or filming made for purposes other than identifying, diagnosing, or treating you.
- r. To promote your right to access protective and advocacy services.
- s. To promptly address complaints from you and your family and provide appropriate information for purposes of filing a grievance or referring a concern regarding quality of care or premature discharge.

Our Patients' Responsibilities

- a. To share accurate and complete information about your health to help us better serve you .
- b. To inform your physicians of all medications you are taking including herbal and non-prescription medications.
- c. To follow the care, treatment and service plan recommended by your treatment team, including not taking drugs or medications unless prescribed by your physicians and provided by hospital staff.

- d. To accept responsibility for refusing treatment or not following instructions from your treatment team.
- e. To ask questions when you or, as appropriate, your family do not understand your care, treatment, services or what you are expected to do.
- f. To report unexpected changes in your condition.
- g. To adhere to the hospital's rules and regulations affecting patient care and conduct and be considerate of the hospital's staff and property, as well as other patients and their property.
- h. To report safety concerns to your physician, nurse, department/unit manager or the Patient Relations Department.
- i. To adhere to the hospital's **No Smoking Policy**.
- j. To keep appointments or to notify HUH when you have to cancel.
- k. To pay your bills promptly or request assistance from a financial counselor, regardless of the payment source.

Please note that patients' rights and responsibilities apply to patients as well as patients' families/representatives. (as allowed under State law).

Source Documents:

The Joint Commission, 2008 Hospital Accreditation Standards (HAS)

Code of Federal Regulations Title 42, Part 482, Section 13, Dated: December 14, 2005, Approved: November 16, 2006



If you or your family would like assistance understanding the patients' rights and responsibilities, ensuring that your rights have been respected, or addressing concerns about your care and/or safety, please immediately notify your physician, nurse, the department/unit manager, or contact the Patient Relations Department at (202) 865-6823.

Our **Patient Relations Department** is here to assist patients and families with questions and concerns about patients' rights and hospital policies, and to assist patients with special needs.

Our hospital continually strives to meet the requirements of the **Americans with Disabilities Act and District of Columbia Disabilities Act** regarding the rights of all disabled individuals. If you or a visitor encounter any physical or communication barrier during your time at our hospital, or believe you have been denied access to the hospital's full array of services because of your disability, we encourage you to contact the Patient Relations Department at (202) 865-6823. Someone will respond to your concerns as soon as possible.

For information on how to prepare an **advanced directive**, call (202) 865-6347.

Insurance concerns related to adverse decisions by your managed care health insurance plan should be directed to the **Financial Counseling Department** at (202) 865-1262.

The hospital's **Bioethics Committee** is available to help you or your family deal with such issues related to appropriateness of care and end of life decisions. To request a Bioethics consult you or a member of your family may call the Medical Staff Office at (202) 865-6702.

The hospital has a process to address **complaints or grievances** through the Patient Relations Department. A member of the Patient Relations staff can provide more information on this process. You or your family may contact the Patient Relations Department at (202) 865-6823 or via e-mail at:

patientrelations@huhosp.org

You or your family may contact the DC Department of Health's 24 hour Hot Line at (202) 442-5833 or write to:

DC Department of Health
825 North Capitol Street NE
Washington, DC 20002

You or your family may also contact the Joint Commission at 1-800-994-6610 or via their e-mail at:

complaint@jointcommission.org



Howard University Hospital
2041 Georgia Avenue NW
Washington, DC 20060
Phone: (202) 865-6100

Revised 3/31/08

**H O W A R D
U N I V E R S I T Y
H O S P I T A L**

Patient Bill of Rights



**Nuestras Responsabilidades Hacia
Nuestros Pacientes**

- a. Proporcionarles a usted o a su representante (según lo determine la ley estatal) información sobre sus derechos, antes de comenzar o suspender la atención al paciente, siempre que sea posible.
- b. Proporcionarle información sobre sus responsabilidades desde un principio y según sea necesario en lo sucesivo mientras reciba atención, tratamiento y servicios.
- c. Proporcionarle el nombre de todos los médicos que están a cargo ante todo de su salud, tratamiento y servicios, y el nombre de todos los médicos que se lo proporcionarán.
- d. Comunicarnos de inmediato con los familiares o representantes que usted elija, y con su médico personal, para notificarles cuando usted haya ingresado en el hospital.
- e. Permitirles a usted o a sus representantes (según lo determine la ley estatal) tomar decisiones fundadas sobre su atención, tratamiento y servicios, y obtener su consentimiento o respetar su derecho a negarse a recibir atención, tratamiento y servicios de acuerdo con la legislación y las normas.
- f. Asegurar que el tratamiento o los servicios que proporcionamos sean clínicamente necesarios y adecuados.
- g. Informarle a usted y, cuando sea pertinente, a su familia sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios que se hayan proporcionado, incluidos los resultados imprevistos.
- h. Evaluar su dolor y proporcionarle el tratamiento adecuado.
- i. Garantizar que no sufra ningún tipo de abuso o acoso.
- j. Proporcionarle atención en un entorno seguro que respete su dignidad y contribuya a crear una imagen positiva de su persona.
- k. Asegurar que la restricción o la reclusión de cualquier tipo sean impuestas de manera segura solamente por personal capacitado para garantizar su seguridad física inmediata, la de nuestro personal o la de otras personas; y discontinuar la restricción o la reclusión lo antes posible.
- l. Respetar su decisión de acabar con su vida, incluido su derecho a formular directivas anticipadas; y hacer que el personal del hospital y los médicos cumplan con estas directivas.
- m. Respetar su derecho y necesidad de tener una comunicación efectiva dentro y fuera del hospital.
- n. Respetar su necesidad de confidencialidad y privacidad.
- o. Asegurar la confidencialidad de su historia clínica y proporcionarle acceso a la

información que allí figure dentro de un tiempo razonable.

- p. Proteger y respetar sus derechos durante los estudios, las investigaciones y los ensayos clínicos para los que usted aceptó ser sujeto de investigación.
- q. Obtener su consentimiento para las grabaciones o las filmaciones realizadas con fines que no sean de identificación, diagnóstico ni tratamiento.
- r. Promover su derecho a acceder a servicios de protección y defensa.
- s. Responder rápidamente a sus reclamos y los de su familia, y proporcionarles la información necesaria para presentar una queja o una inquietud sobre la calidad de la atención recibida o el alta temprana.

**Responsabilidades de Nuestros
Pacientes**

- a. Compartir información precisa y completa sobre su salud para ayudarnos a ofrecerle un mejor servicio.
- b. Informar a sus médicos sobre todos los medicamentos que esté tomando, incluidos los medicamentos herbales y de venta libre.
- c. Seguir el plan de atención, tratamiento y servicio recomendado por su equipo de tratamiento, y no tomar ningún fármaco o medicamento, salvo aquellos recetados por sus médicos y suministrados por el personal del hospital.

- d. Aceptar la responsabilidad de rechazar el tratamiento o no seguir las instrucciones de su equipo de tratamiento.
- e. Hacer preguntas cuando usted o, según sea pertinente, un miembro de su familia tengan dudas sobre la atención, el tratamiento, los servicios, o lo que se espera que usted haga.
- f. Informar si su afección presenta cambios inesperados.
- g. Cumplir con las reglas y normas del hospital que afecten la atención y la conducta del paciente, y respetar al personal y las pertenencias del hospital, así como también a los otros pacientes y sus pertenencias.
- h. Informar a su médico, enfermero, gerente de departamento o unidad, o al departamento de relaciones con pacientes las cuestiones de seguridad.
- i. Cumplir con la **política antitabaco** del hospital.
- j. Asistir a las consultas o informar al HUH si debe cancelarlas.
- k. Pagar sus facturas a tiempo o consultar a un asesor financiero, sin importar la fuente de pago.

Observe que los derechos y las responsabilidades de los pacientes se aplican tanto para los pacientes como para sus familias o representantes.

Fuentes:

Normas para la Acreditación de Hospitales (HAS) 2008 de la Comisión Conjunta

Código de Regulaciones Federales Título 42, Parte 482, Artículo 13. Fechado: 14 de diciembre de 2005, aprobado: 16 de noviembre de 2006.



Si usted o su familia necesitan asesoramiento para asegurarse de entender los derechos y las responsabilidades del paciente, si sienten que sus derechos no se han respetado o tienen alguna inquietud sobre su atención o seguridad, comuníquese de inmediato a su médico o enfermero, al gerente de departamento o unidad, o llame al Departamento de Relaciones de Pacientes al (202) 865-6823.

Nuestro **Departamento de Relaciones de Pacientes** tiene el propósito de ayudar a los pacientes y sus familias en sus inquietudes sobre los derechos del paciente y las políticas del hospital. También asiste a los pacientes en las necesidades especiales que puedan tener.

Nuestro hospital se esfuerza continuamente para cumplir con los requisitos de la **Ley de Estadounidenses con Discapacidades** y la **Ley de Discapacidad del Distrito de Columbia** sobre los derechos de todas las personas con discapacidades. Si usted o un visitante se encuentran con una barrera física o de comunicación durante su estancia en el hospital, o si creen que se les ha negado el acceso a todos los servicios del hospital, le aconsejamos que se comunique con el Departamento de Relaciones de Pacientes al (202) 865-6823. Responderemos a sus inquietudes lo antes posible.

Para obtener información sobre cómo formular una **directiva anticipada**, llame al (202) 865-6347 (inglés).

Los asuntos del seguro relacionados con decisiones adversas de su plan de seguro de atención médica administrada deben dirigirse al **Departamento de Asesoría Financiera** al (202) 865-1262.

El **Comité de Bioética** del hospital está disponible para ayudarlos a usted o a su familia a abordar los asuntos relacionados con la atención más adecuada y la decisión de acabar con su vida. Para solicitar una consulta de bioética, usted o un familiar pueden llamar a la Oficina de Personal Médico al (202) 865-6702.

Además, el hospital cuenta con un procedimiento para atender los **reclamos o las quejas** a través de un programa de relaciones de pacientes. El personal de Relaciones de Pacientes puede brindarle más información sobre este proceso. Puede comunicarse con el Departamento de Relaciones de Pacientes llamando al (202) 865-6823, o escribir a:

patientrelations@huhosp.org

Usted o su familia pueden llamar a la línea directa del Departamento de Salud del DC al (202) 442-5833, durante las 24 horas, o escribir a:

DC Department of Health
825 North Capitol St. N.E.
Washington, DC 20002

También pueden llamar a la Comisión Conjunta al 1-800-994-6610 o enviar un correo electrónico a:

complaint@jointcomission.org



Howard University Hospital
2041 Georgia Avenue, NW
Washington, DC 20060
Teléfono: 202-865-6100

Revisado 4/17/08



Declaración de Derechos del Paciente

