

HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES POLICY NO. 333

PURPOSE

To affirm Harbor-UCLA Medical Center's commitment to provide care to a diverse patient community, while demonstrating respect for each patient's rights and human dignity, through a comprehensive statement of "Patients' Rights and Responsibilities."

POLICY

Harbor-UCLA Medical Center must ensure that all medical center personnel have the responsibility to observe the "Patients' Rights and Responsibilities" as established by applicable regulatory and accreditation agencies. The patients may exercise their rights without regard to their sex, gender identity or expression, socioeconomic status, educational background, race, color, ethnicity, religion, ancestry, national origin, culture, language, sexual orientation, marital status, mental or physical disability, medical condition (such as a chronic illness), age, claims experience, medical history, evidence of insurability (including conditions arising out of acts of domestic violence), genetic information, or their source of payment for their care. As with rights, patients also need be informed of and observe their responsibilities while receiving care in the hospital.

PRACTICE

- 1. The hospital shall display the patients' rights and responsibilities throughout the hospital especially in patient care areas.
2. A copy of the rights and responsibilities shall be provided to patients upon request (Appendix I).
3. This hospital shall comply with any changes specified by Federal and State regulations and the Joint Commission, and will update the policy accordingly.
4. All hospital personnel shall observe these patient rights and responsibilities at all times.

EFFECTIVE DATE: 07/75 SUPERSEDES:
REVISED: 6/86, 12/91, 5/92, 6/92, 2/96, 1/99, 4/99, 10/02, 01/05, 1/11, 8/11, 12/12, 8/13, 4/16
REVIEWED: 9/86, 6/89, 12/91, 5/92, 6/92, 2/96, 1/99, 4/99, 10/02, 1/05, 8/06, 8/13, 4/16
REVIEWED COMMITTEE:

APPROVED BY: Kim McKenzie, RN, MSN, CPHQ
Interim Chief Executive Officer

Timothy L. Van Natta, MD, FACS
Chief Medical Officer

Patricia Soltero Sanchez, RN, BSN, MAOM
Acting Chief Nursing Officer

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

**Appendix I*****PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES******The Source:***

The Federal Register, Patients' Rights; The California Code of Regulations, Section 70707; the Joint Commission; and some third-party payers describe the following rights: Patients may exercise these rights without regard to sex, gender identity or expression, socioeconomic status, educational background, race, color, ethnicity, religion, ancestry, national origin, culture, language, sexual orientation, marital status, mental or physical disability, medical condition (such as a chronic illness), age, claims experience, medical history, evidence of insurability (including conditions arising out of acts of domestic violence), genetic information or source of payment for their care. These rights will also apply to any legally authorized patient representative.

**PATIENTS' RIGHTS**

***Patient have the right to impartial access*** to available medically indicated treatment, regardless of sex, gender identity or expression, socioeconomic status, educational background, race, color, ethnicity, religion, ancestry, national origin, culture, language, sexual orientation, marital status, mental or physical disability, medical condition (such as a chronic illness), age, claims experience, medical history, evidence of insurability (including conditions arising out of acts of domestic violence), genetic information or source of payment for their care.

***Patients have the right to know the name of the physician*** who has the primary responsibility for coordinating their care, as well as the name, professional relationships, and responsibilities of other health care providers who will see them.

***Patients have the right to receive information in a manner tailored to the patient's age, language, and ability to understand.*** This right for effective communication includes providing interpreting and translation services, as necessary, at no cost to the patient and is inclusive of meeting the needs of those patients who have vision, speech, hearing, or cognitive impairments.

***Patients have the right to receive information from their physician*** concerning their illness, their course of treatment, and prospects for recovery in terms they are able to understand and in a culturally sensitive manner. If it is medically inadvisable to give such information to the patient, the information should be made available to a legally authorized individual.

***Patients have the right to informed consent of and participation*** in decisions involving their health care. Whenever possible, the participation is based on a clear explanation of the patient's condition and of a proposed treatment or procedure the patient may need in order to give informed consent or to refuse a course of treatment. The patient has the right to participate in the development and implementation of their plan of care. The information shall include the possibility of any risk of mortality or serious side effects, alternate courses of treatment or non-treatment and the risks involved in each, problems related to recuperation, and probability of success, and the name of the person who will carry out the procedure. Patients shall be given

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

information concerning the risks of their failure to comply with the advice of their physician, and their right to refuse such treatment and/or hospitalization to the extent permitted by law. Patients shall be informed that the refusal of treatment by patients or their legally authorized representatives might prevent the provision of appropriate care in accordance with professional standards and can result in the termination of the physician/patient relationship.

***Patients have the right to formulate advance directives and appoint a person to make health care decisions on their behalf,*** to the extent permitted by law. The person selected to make the decisions for the patient may be the patient's guardian, next of kin, or legally authorized responsible person. The legally authorized representative shall have the same rights as the patient if a physician finds the patient to be incompetent and medically incapable of understanding or providing an informed consent to proposed treatments or procedures. Healthcare providers who provide care in the hospital shall comply with these directives.

***Patients have the right to request or refuse treatment, to the extent permitted by the law.*** This right must not be interpreted as a mechanism to demand the provision of treatment or services deemed medically unnecessary or inappropriate. Patients have the right to leave the hospital against the advice of healthcare providers, to the extent permitted by the law.

***Patients have the right to participate in ethical issues*** that arise in the course of their care, including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, and forgoing or withdrawing life-sustaining treatment.

***Patients have the right to be informed of any continuing health care requirements following their discharge from the hospital.*** This includes the right to reasonable continuity of care and to know in advance the time and location of medical appointments.

***Patients have the right to privacy*** concerning their medical care. Case discussion, consultation, examination, and treatment are confidential and should be conducted discreetly. Patients have the right to know the reason for the presence of any individual and may also choose to exercise the following:

- a) to refuse to talk with or see anyone not officially connected with the facility, or with those persons officially connected with the hospital but not directly involved with their care;
- b) to be interviewed and examined in surroundings designed to assure privacy. This includes the right to have someone of the same sex present when a gender specific medical examination and/or procedure is performed by a health professional of the opposite sex and the right to be disrobed only for the period necessary to accomplish the medical purpose for which patients are asked to disrobe;
- c) to expect all communications and other records pertaining to the patient's care, including the source of payment for treatment, to be treated as confidential;
- d) to request a transfer to another room if another patient or a visitor in the room is unreasonably disturbing, and/or
- e) to have visitors leave prior to an examination and when treatment issues are being discussed. [Privacy curtains will be used to maximize privacy.]

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

***Patients have the right to designate visitors of their choosing, if they have decision-making capability, including, but not limited to, a spouse or domestic partner (including a same-sex spouse or domestic partner), another family member, or a friend, whether or not the visitor is related by blood or marriage, unless:***

- a) no visitors are allowed,
- b) the hospital reasonably determines that the presence of a particular visitor would endanger the health or safety of a patient, a healthcare provider, or other visitor to the hospital, or would significantly disrupt the operations of the hospital, or
- c) the patient has told the healthcare provider s/he no longer wants a particular person to visit.

Healthcare providers will determine who may visit a patient that lacks a decision-making capability, which shall include, at a minimum, the patient's spouse or domestic partner (including a same-sex spouse or domestic partner), as well as persons living in the patient's household. Visitors may only be denied for good cause and supported by documentation in the medical record. The hospital may not restrict, limit, or otherwise deny visitation privileges on the basis of race, color, ethnicity, ancestry, national origin, religion, sex, gender identity or expression, sexual orientation, or disability.

A hospital may establish reasonable restrictions on visitation, including restrictions upon the hours of visitation and number of visitors.

***Patients have the right to receive care in a safe setting that fosters the patient's comfort and dignity*** where they are free from neglect, exploitation, harassment, abuse (verbal, mental, physical, or sexual), and corporal punishment. They have the right to access protective services, including notifying government agencies of neglect or abuse.

***Patients have the right of access to persons outside of the hospital*** by means of visitors and/or by verbal and written communication (i.e. telephone and mail) with others.

***Patients have the right of access to the contents in their medical record within a reasonable time frame,*** to the extent permitted by law. Patients have the right to receive a copy of their records in accordance with the hospital's policy and procedure on access to health information. They also have the right to expect confidential treatment of all communications and records pertaining to their medical care and healthcare providers in the hospital and must give written permission if records are to be made available to anyone not directly concerned with their care. Basic information may be released to the public, unless specifically prohibited in writing by the patient.

***Patients have the right to be informed of a pending transfer to another facility*** or organization, the need for such a transfer, the alternatives to the transfer and assurance the transfer is acceptable to the receiving facility or organization.

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

*Patients have the right to be informed if the hospital or physician proposes to engage in or perform human experimentation* affecting their care or treatment, and the right to refuse to participate in such research projects.

*Patients have the right to be free from restraints and seclusions of any form* used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation by staff.

*Patients have the right to prompt notification* of a family member (or other representative of their choosing) and their own physician of their admission to the hospital.

*Patients have the right to considerate and respectful care* that supports his or her dignity and to be made comfortable. Patients have the right for their cultural, psychosocial, spiritual, and personal values, beliefs, and preferences to be respected. The hospital accommodates the patient's need for religious and other spiritual services in support of this right.

*Patients have the right to appropriate pain management that* includes care by concerned staff members committed to pain relief and prevention, information about pain and pain relief measures, timely response to their reports of pain, and informed participation in decisions regarding their care.

*Patients have the right to be informed about the outcomes of care*, including unanticipated outcomes.

*Patients have the right to reasonable responses* to any reasonable request for services.

*Patients have the right to examine and receive explanation of their bills*, regardless of the source of payment.

*Patients have the right to file a grievance concerning these rights* or any other policy or procedure of the hospital to the attention of the hospital's Patients Services Center or the Office of Quality Improvement and Patient Safety for the Los Angeles County Department of Health Services and to be informed of the action taken.

Grievances are handled through the administrative Patient Services Center, located on the 1<sup>st</sup> Floor, room 1B1. The Patient Services Center can be reached at (310) 222-2151. Patients unable to call or go to the 1<sup>st</sup> floor have the right to request hospital staff to assist them in contacting the Patient Services Center.

*Patients have the right to file a complaint* with the State Department of Public Health and to be informed of the action taken regardless of whether the patient uses the hospital grievance process. Patients may contact the California Department of Public Health, Licensing and Certification Office, in the Orange County District. This office is located at 681 S. Parker Street, Suite 200, Orange, California, 92868. Telephone numbers are (714) 567-2906 or (800) 228-5234. For Relay Services (blind/deaf/hard of hearing), please call MCI from TDD (800) 735-2929 or MCI from voice telephone (800) 735-2922 or Sprint from TDD (888) 877-5378 or Sprint from voice telephone (888) 877-5379.

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

**PATIENTS' RESPONSIBILITIES**

*Patients have the responsibility to provide, to the best of their knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illness, hospitalizations, medications, and other matters relating to their health. They have the responsibility to report unexpected changes in their condition to the responsible healthcare provider.*

*Patients are responsible for making known whether they understand contemplated courses of action and what is expected of them. This includes the responsibility of requesting interpreting services to ensure that they understand the language in which the information is being provided.*

*Patients are responsible for their actions if treatment is refused or instructions of the physician are not followed.*

*Patients are responsible for following the treatment plan recommended by the healthcare provider primarily responsible for their care. This includes following instructions of allied health staff as they carry out the plan of care and implement the physician's orders, and as they enforce applicable hospital rules and regulations.*

*Patients are responsible for keeping appointments and, when unable to do so for any reason, for notifying the appropriate service.*

*Patients are responsible for being considerate of the rights of other patients and hospital personnel and for assisting in the control of noise, smoking, and the number of visitors.*

*Patients are responsible for being respectful of the property of other persons and of the hospital.*

*Patients are responsible for following hospital rules and regulations affecting patient care and conduct.*

*Patients are responsible for assuring that the financial obligations of their health care are fulfilled as promptly as possible.*

*Patients have the responsibility to request treatment when they experience pain, to cooperate with healthcare providers in measuring their pain, developing a pain relief plan, and communicating the effectiveness or ineffectiveness of pain management interventions.*

*Patients have the responsibility to know which hospital rules and policies apply to their conduct regarding smoking, safety, and visiting hours, while a patient.*

**REFERENCE**

The Federal Register, Patients' Rights; The California Code of Regulations, Section 70707; and the Joint Commission.

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

***DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES******Origen:***

El Registro Federal, Los Derechos de Pacientes; El Código de Regulaciones de California, Sección 70707; la Comisión Conjunta; y otros contribuyentes describen los siguientes derechos sin importar su sexo, identidad o expresión de género, nivel socioeconómico, historial educativo, raza, color, etnicidad, religión, ascendencia, origen nacional, cultura, idioma, orientación sexual, estado civil, discapacidad mental o física, condición médica (como en una enfermedad crónica), edad, historial de reclamos civiles, historia clínica, comprobación de cobertura médica (inclusive en condiciones que surgen de actos de violencia doméstica), información genética, o fuente de pago para su cuidado de salud. Estos derechos también aplicarán a cualquier representante legalmente autorizado por el paciente.

**LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES:**

***Los pacientes tienen derecho a un acceso imparcial*** a tratamientos disponible médicamente indicados, sin tener en cuenta su sexo, identidad o expresión de género, nivel socioeconómico, educativo, raza, color, etnicidad, religión, ascendencia, origen nacional, cultura, idioma, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, condición médica (como una enfermedad crónica), edad, historial de reclamos civiles, historia clínica, comprobación de cobertura médica (inclusive en condiciones que surgen de actos de violencia doméstica), información genética, o fuente de pago para su cuidado de salud.

***Los pacientes tienen derecho a un acceso imparcial*** a un tratamiento disponible y médicamente indicado sin importar su sexo, posición económica, educación, raza, color, religión, linaje, origen nacional, orientación sexual o estado civil, discapacidad, edad y sin importar el origen del pago para su cuidado médico.

***Los pacientes tienen derecho a saber el nombre del médico*** que tenga responsabilidad principal en la coordinación de su cuidado, así como el nombre, relación profesional, y las responsabilidades de otras personas que atenderán al paciente.

***Los pacientes tienen derecho a recibir información adecuada a la edad del paciente, a su uso del idioma, y a su capacidad de entendimiento.*** Este derecho a una comunicación eficaz contiene la provisión de servicios de interpretación y traducción, según sean necesarios, sin costo al paciente y está establecido para satisfacer las necesidades de aquellos pacientes con limitaciones de auditivas, cognitivas, de visión, y del habla.

***Los pacientes tienen derecho a recibir información de su médico*** sobre su enfermedad, el curso de tratamiento y las probabilidades de recuperación en términos que el paciente pueda entender. Si no es médicamente aconsejable dar tal información al paciente, la información deberá estar disponible a un representante legalmente autorizado.

***Los pacientes tienen derecho a dar un consentimiento informado y a participar*** en decisiones relacionadas con su cuidado médico. Cuando sea posible, esta participación debe basarse en una explicación clara de la condición del paciente, del curso de tratamiento y de los procedimientos necesarios de tal forma que el paciente pueda dar un consentimiento informado o rehusarse al curso de tratamiento y procedimientos propuestos. El paciente tiene el derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de tratamiento. Esta información debe incluir la posibilidad de cualquier riesgo de muerte o de serios resultados

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

que no estén previstos, tratamientos alternos o la ausencia de tratamiento y los riesgos en relación a cada una de estas situaciones, problemas relacionados con su recuperación, las probabilidades de éxito y conocer el nombre de la persona que hará el tratamiento o procedimiento.

A los pacientes se les debe proporcionar información referente a los riesgos que incurran si no cumplen con los consejos de su médico, y sobre su derecho a rehusarse a tal tratamiento y, o a su hospitalización al extremo permitido por la ley. Los pacientes deben ser informados de que el hecho de rehusarse a un tratamiento, ya sea que lo hagan ellos o sus representantes autorizados, podría interferir en la obtención de un cuidado apropiado acorde con los procedimientos profesionales y puede resultar en el término de relaciones entre el médico y el paciente.

*Los pacientes tienen derecho a crear directivas anticipadas y a nombrar a una persona que pueda tomar decisiones por ellos* sobre su cuidado de salud al extremo permitido por la ley. La persona designada para tomar las decisiones a nombre del paciente puede ser un guardián, un pariente cercano o una persona responsable legalmente autorizada. El representante legalmente autorizado tendrá los mismos derechos que el paciente si el médico encuentra al paciente incompetente y médicamente incompetente para comprender o proveer un consentimiento informado a tratamientos o procedimientos propuestos. Los profesionales médicos del hospital deben cumplir con las directivas anticipadas.

*Los pacientes tienen derecho a solicitar o a rehusar tratamiento, al extremo permitido por la ley.* Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para exigir la provisión de tratamiento o servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados. Los pacientes tienen derecho a salir del hospital en acción contraria a la recomendación de los profesionales médicos, al extremo permitido por la ley.

*Los pacientes tienen derecho a participar en problemas éticos* que se presenten en el transcurso de su cuidado médico incluyendo la resolución de conflictos, el retiro de servicios de resucitación y el abandono o retiro de tratamientos para el mantenimiento de la vida.

*Los pacientes tienen derecho a ser informados de los requerimientos para su cuidado continuo después de ser dados de alta del hospital.* Esta información incluye su derecho a recibir cuidados continuos y de saber por adelantado la fecha y el lugar de sus citas médicas.

*Los pacientes tienen derecho a su privacidad* en cuanto a su cuidado médico. Las discusiones de su caso, consulta, examinación y tratamiento son confidenciales y deben ocurrir con discreción. Los pacientes deben saber la razón por la presencia de cualquier otra persona y pueden ejercer lo siguiente:

- a) rehusarse a hablar o ver a cualquier persona que no esté oficialmente vinculada al hospital o con personas oficialmente vinculadas al hospital pero no directamente involucradas con su tratamiento médico;
- b) ser entrevistado y examinado en un ambiente que asegure privacidad. Esto incluye el derecho a contar con la presencia de alguien del mismo sexo cuando un profesional de salud del sexo opuesto le esté realizando alguna examinación médica o algún procedimiento, y tiene el derecho a permanecer desvestido solamente por el tiempo necesario para cumplir con el propósito médico por el cual se le pide



## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

desvestirse;

- c) esperar que toda comunicación y demás registros relacionados a su cuidado médico, incluyendo la fuente de pago para su tratamiento, sean tratados confidencialmente;
- d) pedir su traslado a otro cuarto cuando algún paciente o visitante cometa disturbios innecesarios, y, o también
- e) pedir que los visitantes se retiren antes de una examinación y cuando se discuta el tratamiento médico. [Se deben cerrar cortinas para asegurar su privacidad.]

***Los pacientes tienen derecho a seleccionar sus visitantes***, si el paciente tiene capacidad para decidir, incluyendo, y sin limitarse a la esposa o pareja doméstica (aun cuando la esposa o la pareja doméstica sean del mismo sexo), otro miembro de la familia, o un amigo, aun cuando el visitante sea o no pariente consanguíneo o por matrimonio, a menos que;

- a) no se permitan visitantes,
- b) el hospital determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o seguridad del paciente, la de otra persona o visitante o causaría disturbios en el normal funcionamiento del hospital, o
- c) el paciente haya avisado a los empleados médicos que ya no quiere recibir más visitas de alguna persona en particular.

Los profesionales médicos determinarán quien podrá visitar a un paciente que no tenga la capacidad para tomar decisiones por sí mismo, en lo que se debe incluir, cuando mínimo, a la esposa del paciente o pareja doméstica (incluyendo a esposas(os) y parejas domésticas del mismo sexo), tanto como a personas que residan en la misma vivienda que el paciente. Los visitantes solo podrían ser rechazados por una causa razonable, lo cual debe estar respaldado por documentación en el expediente médico. El hospital no puede restringir, limitar, o por decirlo de algún modo, negar los derechos de visita en base a raza, color, etnicidad, ascendencia, origen nacional, religión, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, o discapacidad.

***Los pacientes tienen derecho a recibir atención médica en un ambiente seguro que fomente la comodidad y dignidad del paciente***, y donde estén libres de toda negligencia, explotación, acoso, y abuso (verbal, mental, físico, o sexual), y de castigo corporal. Tienen derecho a recibir servicios para su protección, inclusive el poder presentar reclamos ante agencias del gobierno por negligencia y abuso.

***Los pacientes tienen derecho a comunicarse con personas fuera del hospital*** a través de visitantes y por medios de comunicación verbal o escrita con los demás (ej., por teléfono y correo).

***Los pacientes tienen el derecho de acceso al contenido de su expediente médico dentro de un tiempo razonable***, al extremo permitido por la ley. Los pacientes tienen derecho a recibir una copia de su expediente de acuerdo con las reglas y políticas del hospital para el acceso a la información de la salud. Los pacientes también tienen derecho a que toda información y comunicación respecto a su expediente médico sea tratada confidencialmente por todas las personas en el hospital y deben dar permiso por escrito si el expediente va a ser entregado a cualquier persona que no esté directamente vinculada a su cuidado médico.

---

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

Se puede proveer al público una información básica sobre el paciente, a menos que el paciente lo prohíba por escrito.

*Los pacientes tienen derecho a ser informados si van a ser trasladados a otro hospital u organización, sobre la necesidad de tal traslado, las alternativas al traslado y la certeza de que dicho traslado sea aceptable al hospital u organización que lo espera.*

*Los pacientes tienen derecho a ser informados si el hospital o él médico propone conducir experimentos humanos que afecten su cuidado o tratamiento médico, y tienen derecho a negarse a participar en tal proyecto de investigación.*

*Los pacientes tienen derecho a estar libres de restricciones y aislamiento de cualquier clase que el personal pueda utilizar como medio de coerción, disciplina, conveniencia, o venganza.*

*Los pacientes tienen derecho a una rápida notificación de su ingreso al hospital a un miembro de su familia (o a otro representante de su elección) y a su propio doctor.*

*Los pacientes tienen derecho a una atención considerada y respetuosa que promueva su dignidad y que les hagan sentir cómodos. Los pacientes tienen derecho al respeto de sus valores espirituales, personales, sicosociales, creencias y preferencias. Este hospital hace arreglos para satisfacer las necesidades religiosas y otros servicios espirituales en apoyo a este derecho.*

*Los pacientes tienen derecho a recibir un tratamiento apropiado para el alivio de su dolor, el cual debe involucrar al personal médico dedicado a la prevención y control del dolor, una información sobre el tratamiento y alivio del dolor, una atención inmediata en ocasiones de dolor, y una participación informada en la toma de decisiones con relación a su cuidado médico.*

*Los pacientes tienen derecho a recibir información sobre los resultados de su cuidado médico, inclusive los resultados inesperados.*

*Los pacientes tienen derecho a recibir respuestas razonables a cualquier petición razonable de servicios.*

*Los pacientes tienen derecho a examinar y recibir explicación sobre sus cobros sin importar el origen del pago.*

*Los pacientes tienen derecho a dirigir un reclamo, a la atención del Centro De Servicios al Paciente del hospital o a la Oficina de Supervisión de Calidad y Seguridad del Paciente en el Departamento de Salud del Condado de Los Angeles, con respecto a estos derechos o a cualquier otra norma o procedimiento del hospital y a recibir notificación con respecto a la acción tomada.*

Estos reclamos son examinados en la Oficina Administrativa del Centro De Servicios al Paciente localizada en el 1<sup>er</sup> piso, sala número 1B1. El número de teléfono es (310) 222-2151. Los pacientes que no puedan ir al 1<sup>er</sup> piso o llamar por teléfono, pueden pedir que un empleado del hospital les ayude a ponerse en contacto con

## HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

la Oficina del Centro De Servicios al Paciente.

*Los pacientes tienen derecho a presentar un reclamo* ante la Oficina Distrital del Condado de Orange para Certificaciones y Licencias del Departamento de Salud Pública de California (conocida en inglés como California Department of Public Health, Licensing and Certification Office, Orange County District) y a recibir notificación con respecto a la acción tomada aun cuando el paciente utilice el procedimiento de reclamos del hospital. La dirección de esta oficina es 681 S. Parker Street, Suite 200, Orange, California, 92868. El teléfono es (714) 567-2906 o el (800) 228-5234. Para Servicios de Retransmisión (discapacidades auditivas o de la visión), llame por MCI al (800) 735-2929 o por MCI de un teléfono de voz al (800) 735-2922 o por Sprint llame al (888) 877-5378 o por Sprint de un teléfono de voz al (888) 877-5379.

**LAS RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES**

*Los pacientes tienen la responsabilidad de proporcionar, de la mejor manera que su conocimiento permita, una información exacta y completa* sobre sus actuales problemas médicos, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros temas relacionados a su salud. Los pacientes tienen la responsabilidad de notificar a la persona responsable de su cuidado médico sobre cualquier cambio inesperado en su salud.

*Los pacientes son responsables por demostrar que entienden el curso de acción médica propuesto y lo que se espera de ellos.* Inclusive la responsabilidad de solicitar servicios de interpretación para tener la certeza que entienden en el idioma en el cual se imparte la información.

*Los pacientes son responsables de sus actos* si rehúsan el tratamiento o si se niegan a seguir las instrucciones médicas.

*Los pacientes son responsables de seguir el plan de tratamiento* recomendado por él médico principalmente responsable de su cuidado. Inclusive seguir las instrucciones de todos los profesionales asociados que conduzcan el plan de tratamiento ordenado por el médico y que cumplan con las regulaciones aplicables del hospital.

*Los pacientes son responsables de acudir a sus citas* y, cuando no puedan acudir por cualquier razón, deben notificar a la clínica o al servicio apropiado.

*Los pacientes son responsables de tomar en consideración los derechos de otros pacientes* y del personal del hospital; y por colaborar en el control del ruido, de no fumar, y en el control del número de visitantes.

*Los pacientes son responsables de respetar la propiedad de otras personas* y la del hospital.

*Los pacientes son responsables de cumplir con las reglas y normativas del hospital* en lo que afecta la conducta y al cuidado de los pacientes.

*Los pacientes son responsables de cumplir con sus obligaciones financieras* que resulten de su tratamiento tan pronto como sea posible.

HARBOR-UCLA MEDICAL CENTER

SUBJECT: PATIENTS' RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

POLICY NO. 333

---

*Los pacientes tienen la responsabilidad de solicitar tratamiento cuando tengan dolor, de cooperar con los médicos y enfermeras en la medición de su nivel de dolor y en el desarrollo de un plan de alivio, y en comunicar la efectividad o inefectividad del tratamiento tomado.*

*Los pacientes tienen la responsabilidad de saber que reglas y políticas del hospital aplican a su conducta con respecto al fumar, a la seguridad, y a las horas de visita, mientras permanezcan como pacientes.*

**REFERENCIA**

El Registro Federal, Los Derechos de Pacientes; El Código de Regulaciones de California, Sección 70707; y la Comisión Conjunta