

Patient's Rights & Responsibilities

UAMS Medical Center is committed to providing quality medical care to every patient. It is our policy to respect your individuality and dignity. We support your right to know about your medical condition and your right to participate in the decisions that affect your well-being. We have adopted the following regarding patient rights and responsibilities.

As a patient or when appropriate, the patient's representative as allowed by law, you have the right:

- To be treated with dignity and receive considerate care that is respectful of your personal beliefs and cultural and spiritual values;
- To request and receive medically appropriate treatment and services within the Medical Center's capacity and capabilities;
- To be informed of the nature of your illness and treatment options, including potential risks, benefits, and alternatives, in terms you can understand;
- To be involved in decisions about your medical care and treatment plan, including the right to refuse treatment;
- To participate in the development and implementation of your medical care and treatment plan;
- To receive information regarding outcomes of care, treatment and services;
- To impartial medical care regardless of race, color, national origin, religion/cultural beliefs, sex, gender identity, sexual orientation, disability or financial status;
- To an interpreter as necessary to understand all pertinent communications;
- To have any restrictions on communications discussed with you;
- To be free from any form of restraint as a means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff;
- To be free from abuse or harassment;
- To receive care in a safe environment while maintaining your personal privacy;
- To have your family or representative of your choice and your own physician notified of your admission to the hospital;
- To the confidentiality of records about your care unless a disclosure is allowed by law;
- To access your medical records within a reasonable time frame and have them explained unless restricted by law;
- To know the names of your primary physician and other practitioners providing your care;
- To know that UAMS Medical Center is a teaching institution that participates in research;
- To be informed and to give or withhold consent if our facility proposes to engage in or perform research associated with your care or treatment;
- To expect reasonable continuity of care when appropriate and to be informed of available and realistic patient care options when care at our facility is no longer appropriate;
- To obtain a full explanation of the bills related to your health care services;
- To access state and community protective services;
- To be involved in decisions about your medical care and receive information regarding outcomes of care, treatment and services;
- To participate in the development and implementation of your treatment/care plan, discharge plan, and pain management plan;
- To refuse treatment;
- To exclude any or all family members from participating in your care decisions;
- To formulate advance directives and have them followed;
- To be involved with family and other decision-makers in resolving dilemmas about care decisions;
- To pastoral counseling;
- To appropriate assessment and management of your symptoms, including pain;
- To express any concerns or grievances orally or in writing without fear of reprisal.

As a patient, or the patient's representative as allowed by law, you or your designees have the responsibilities to:

- Provide accurate information about your present illness and past medical history, including medications;
- Ask questions when you do not understand information or instructions;
- Participate as best you can in making decisions about your medical treatment and carry out the plan of care agreed upon by you and your caregivers;
- Be respectful and considerate of others. Threats, verbal abuse, violence or harassment towards others will not be tolerated;
- Observe facility policies and procedures, including those on patient safety;
- Respect facility property and the property of other patients and caregivers;
- Accept the financial obligations associated with your care and request financial assistance if needed;
- Be reasonable in requests for medical treatment and other services.

To express any concerns about the service you are receiving, you may speak to any staff member or call the following: 501-296-1039 for a patient representative or dial 0 and ask for the administrator on call. If you wish to submit a written grievance, you may address it to:

Hospital Administration
4301 W. Markham, #557
Little Rock, AR 72205

We are committed to addressing your concerns in a timely manner.

You may also contact the following outside agencies about your concerns regardless of whether you have first used UAMS' grievance process:

To contact the Arkansas Department of Health:
Phone: 501-661-2201 or 1-800-223-0340
Website: www.healthyarkansas.com
Mailing address: Arkansas Department of Health, 5800 West 10th - Suite 400, Little Rock, AR 72204-1704

To contact the Joint Commission:
Phone: 630-792-5642 or 1-800-994-6610
Fax: 630-792-5636
E-mail: complaint@jointcommission.org
Website: www.jointcommission.org
Mailing address: Office of Quality Monitoring, The Joint Commission, One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181

Medicare Beneficiary Complaints
KEPRO
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100
Seven Hills, OH 44131
Toll Free 1-844-430-9504



Derechos y Responsabilidades del Paciente

El Centro Médico UAMS está dedicado a proporcionar cuidados médicos de calidad a cada paciente. Nuestra política es respetar su individualidad y su dignidad. Apoyamos su derecho a saber sobre su condición médica y su derecho a participar en las decisiones que afectan su bienestar. Hemos adoptado lo siguiente con respecto a los derechos y responsabilidades del paciente.

Como paciente o cuando sea apropiado, el representante del paciente según sea permitido por ley, usted tiene el derecho:

- A ser tratado con dignidad y recibir cuidado de forma considerada que sea respetuosa de sus creencias personales y valores culturales y espirituales;
- A pedir y recibir tratamiento y servicios médicamente apropiados dentro de la capacidad y potencial del centro médico;
- A recibir información sobre la naturaleza de su enfermedad y opciones de tratamiento, incluyendo los riesgos, beneficios y alternativas potenciales, en términos que usted pueda entender;
- A estar involucrado en las decisiones sobre su cuidado médico y de tratamiento, incluyendo el derecho de rehusar tratamiento;
- A participar en el desarrollo e implementación de su cuidado médico y plan de cuidado;
- A recibir información en cuanto a los resultados del cuidado, tratamiento y servicios;
- A recibir cuidado médico imparcial, sin importar su raza, color, origen nacional, religión/creencias culturales, género, identidad de género, orientación sexual, discapacidad o estado financiero;
- A un intérprete según sea necesario para entender todas las comunicaciones pertinentes;
- A que discutan cualquier restricción en comunicación con usted;
- A estar libre de cualquier clase de restricciones como métodos de coerción, disciplina, conveniencia o retaliación por el personal médico;
- A estar libre de cualquier forma de abuso o acoso;
- A recibir cuidado en un ambiente seguro mientras mantiene su privacidad personal;
- A que le notifiquen a un familiar o a un representante de su elección y a su propio médico de cabecera inmediatamente de su admisión al hospital;
- A la confidencialidad de su expediente médico con respecto a su cuidado médico a menos una revelación sea permitida por ley;
- A tener acceso a su expediente médico dentro de un marco de tiempo razonable y que se lo expliquen a menos que sea restringido por ley;
- A saber los nombres de su médico principal y otros practicantes que le provean cuidados;
- A saber que el Centro Médico UAMS es una institución educativa que participa en investigación;
- A estar informado y otorgar o negar su consentimiento si nuestro centro le propone participar o realizar investigaciones científicas asociadas con su cuidado o tratamiento;
- A recibir continuidad razonable de cuidados cuando sea apropiado y a que le informen de las opciones disponibles y realistas de cuidado al paciente cuando el cuidado en nuestro centro deja de ser apropiado;
- A obtener una explicación completa de las facturas correspondientes a los servicios de salud que usted ha recibido;
- A acceder a servicios protectivos del estado y la comunidad;
- A estar involucrado en las decisiones sobre sus cuidados médicos y a recibir información relacionada a los resultados de cuidado, tratamiento y servicios;
- A participar en el desarrollo e implementación de su tratamiento o plan de cuidados, plan de alta y plan de control de dolor;
- A rechazar tratamiento;
- A excluir a alguno o todos los miembros de la familia de la participación en las decisiones sobre su cuidado;
- A tener directivas anticipadas y que sigan las instrucciones de éstas;
- A estar involucrado con su familia y otras personas responsables en el proceso de decisión, en la resolución de dilemas sobre decisiones de cuidado;
- A consejo pastoral;
- A asesoramiento apropiado y manejo de sus síntomas, incluyendo dolor;
- A expresar cualquier preocupación o queja oralmente o por escrito sin miedo a represalia.

Como paciente, o el representante del paciente según sea permitido por ley, usted o las personas designadas por usted tienen la responsabilidad de:

- Proveer información precisa sobre su enfermedad actual y su historial médico, incluyendo medicamentos;
- Hacer preguntas cuando no entienda información o instrucciones;
- Participar en la mejor manera posible al tomar decisiones sobre su tratamiento médico y llevar a cabo el plan sobre el cual acordaron usted y sus proveedores de cuidados;
- Ser respetuoso y considerado con otros. Las amenazas, abuso verbal, violencia o acoso hacia otros no serán tolerados;
- Observar las políticas de la institución y sus procedimientos, incluyendo aquellos sobre la seguridad de los pacientes;
- Respetar la propiedad de la institución y la propiedad de los otros pacientes y proveedores de cuidados;
- Aceptar las obligaciones financieras asociadas con su cuidado y pedir asistencia financiera si es necesario;
- Ser razonable en la solicitud de tratamiento médico y otros servicios.

Para expresar cualquier preocupación con respecto a los servicios usted que está recibiendo, puede hablar con cualquier miembro del personal o llamar a los siguientes números: (501) 296-1039 para un representante de pacientes o marque el 0 y pregunte por el administrador de guardia. Si desea poner una queja por escrito, puede hacerlo escribiendo a:

Hospital Administration
4301 W. Markham, #557
Little Rock, AR 72205

Nos comprometemos a atender sus preocupaciones en forma oportuna.

Usted también puede contactar las siguientes agencias externas sobre sus preocupaciones sin importar si usted ha utilizado el proceso de quejas de UAMS previamente:

Arkansas Department of Health
5800 West 10th - Suite 400
Little Rock, AR 72204-1704
Teléfono: (501) 661-2201
1-800-223-0340
Página Web: www.healthyarkansas.com

Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Teléfono: (630) 792-5642
1-800-994-6610
Fax: (630) 792-5636
Correo electrónico:
complaint@jointcommission.org
Página Web: www.jointcommission.org

Quejas de Beneficiarios de Medicaid
KEPRO
5700 Lombardo Center Drive, Suite 100
Seven Hills, OH 44131
Teléfono: 1-844-430-9504

