

Blessing Health System

Patient Rights and Responsibilities

Every Patient Has The Right To:

- Reasonable access to care regardless of race, age, religion, sex, sexual orientation, gender identity, gender expression, disability, language, national origin, diagnosis, personal or cultural beliefs, values, or payment sources.
- Care provided within Blessing Health System's capacity and applicable laws and regulations.
- Effective communication by receiving information about their care in a language they can understand, and access to a language interpreter and auxiliary aids/services when needed.
- Receive detailed and understandable information concerning their diagnosis, treatment and prognosis.
- Participate in their plan of care, as well as ask questions or voice concerns.
- Make informed decisions regarding their care, consent to or refuse treatment to the extent permitted by law, and be informed of the medical consequences of any refusal.
- Formulate advance directives concerning their health care decisions or designate a decision maker with the expectation we will honor the directive to the extent permitted by law and organization policy.
- Personal privacy and be treated with respect and dignity.
- Have a support individual of their choosing, unless the individual's presence infringes on others' rights, safety or is medically or therapeutically contraindicated.
- Receive care in a reasonably safe environment and be protected from abuse, neglect and harassment.
- Access protective and advocacy services, such as guardianship, child or adult protective services, etc.
- Appropriate assessment and management of pain.
- Confidentiality of their medical records, except as otherwise provided by law.
- Be allowed to access, request amendment to, and obtain information on disclosures of their health information, in accordance with law and regulation.
- Know the names and roles of individuals providing care.
- Receive an itemized invoice and upon request, receive a reasonable explanation of their bill.
- Receive quality end of life care and have issues related to care at the end of life addressed with sensitivity.
- Give or withhold consent for the use of recordings or other images for purposes other than their care.
- Ask and be informed of business relationships among payors, health care providers, educational institutions, or others that may influence the patient's care.
- Voice concerns regarding the care received without retaliation and have those concerns promptly reviewed and resolved when possible. Be informed of Blessing Health System's grievance procedure and/or how to access a state or regulatory agency.
- For patients admitted to the hospital:
 - Have a family member or representative of their choice and their personal physician notified upon their admission to the hospital.
 - Receive visitors who they designate, including but not limited to a spouse, a domestic partner, another family member or a friend, and the right to withdraw or deny such consent at any time.
 - Have all visitors receive same privileges regardless of race, age, religion, sex, sexual orientation, gender identity, gender expression, disability, language, national origin, personal or cultural beliefs, values, or payment sources.
 - Be free from any form of restraints and seclusion that are not medically necessary or needed to prevent harm to self or others. A restraint or seclusion can only be used to ensure the immediate physical safety of the patient or others, and when less restrictive alternatives have been determined to be ineffective.
 - Have access to religious and other spiritual services, and be permitted to the free exercise of religion.
 - Receive information regarding involvement in any experimental, research or investigational studies and clinical trials and the right to consent to or refuse to participate.
 - Participate in discharge planning and receive information about what to do after the patient leaves the hospital.
 - Expect reasonable continuity of care and be informed of realistic options when hospital care is no longer appropriate.
- Rights of women; pregnancy and childbirth. The right to:
 - Receive health care before, during, and after pregnancy and childbirth.
 - Receive care for her and her infant that is consistent with generally accepted medical standards.
 - Choose her maternity care professional.

- Choose her birth setting from the full range of birthing options available in her community.
- Leave her maternity care professional and select another if she becomes dissatisfied with her care, except as otherwise provided by law.
- Receive information concerning her condition and proposed treatment, including methods of relieving pain.
- Be informed if her caregivers wish to enroll her or her infant in a research study in accordance with Section 3.1 of the Medical Patient Rights Act.
- Receive emotional and physical support during labor and birth.
- Freedom of movement during labor and to give birth in the position of her choice, within generally accepted medical standards.
- Contact with her newborn, except where necessary care must be provided to the mother or infant.
- Receive information about breastfeeding.
- Decide collaboratively with caregivers when she and her baby will leave the birth site for home, based on their conditions and circumstances.
- Be treated with respect at all times before, during, and after pregnancy by her health care professionals.
- For more information, visit <https://dph.illinois.gov/topics-services/health-care-regulation/hospitals.html>.

Every Patient Has The Responsibility To:

- Provide, to the best of their knowledge, accurate and complete information relating to their medical condition, including present complaints, past health problems and hospitalizations, use of medications (prescription, over-the-counter, herbal, illegal or recreational substances), and any other relative information.
- Ask questions when they do not understand their care, treatment and services or what they are expected to do. Express any concerns about their ability to follow the proposed plan of care, treatment and services.
- Follow the agreed upon treatment plan and report any changes in condition, medications or symptoms to their provider.
- Accept responsibility if they refuse treatment or do not follow the care plan. Cooperate in any discharge planning.
- Follow Blessing Health System's rules, regulations and policies.
- Respect the property, privacy, dignity and confidentiality of other patients; help control noise.
- Be considerate of staff and others. Any acts of violence will not be tolerated, and may result in termination of care. Any physical assault will be reported to law enforcement.
- Provide correct and complete information about advance directives and provide a current copy if they have one.
- Provide correct and complete demographic information and information about their financial situation and promptly assume their financial obligations for services received.
- Adhere to the Blessing Health System No Smoking policy.
- Protect personal items brought into the facility as Blessing Health System cannot assume responsibility for loss, theft or damage of these items.

Complaint Procedure: If you have a complaint about your care or treatment at this facility, you may contact department staff or leadership. For formal complaints and grievances or discrimination concerns, contact the Risk Management and Patient Relations Specialist at 217-223-1200, extension 7214, P.O. Box 7005, Quincy, IL 62305.

Illinois residents may also contact the Illinois Department of Public Health, Division of Health Care Facilities and Programs at 800-252-4343 (TTY, hearing impaired use 800-547-0466), 525 W. Jefferson St., Springfield, IL 62761-0001.

Iowa residents may also contact the Iowa Department of Inspections and Appeals, Division of Health Facilities at 515-281-7102, Lucas State Office Building, Third Floor, 321 East 12th Street, Des Moines, IA 50319-0083.

Missouri residents may also contact the Missouri Department of Health & Senior Services, Bureau of Health Services Regulation at 800-392-0210, complaint@health.mo.gov or P.O. Box 570 Jefferson City, MO 65102-0570.

For DNV accredited departments/facilities, you may also contact DNV Healthcare in any of the following ways:
 Phone: 1-866-496-9647, Fax: 281-870-4818, Mail: 4435 Aicholtz Road, Suite 900, Cincinnati, OH 45245,
 Email: hospitalcomplaint@dnv.com or Website: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>.

You may also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, by mail at U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, or by phone at 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).

Blessing Health System

Derechos y responsabilidades del paciente

Todos los pacientes tienen derecho a:

- Tener un acceso razonable a la asistencia sin distinción de raza, edad, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, discapacidad, idioma, origen nacional, diagnóstico, creencias personales o culturales, valores o medios de pago.
- Obtener atención proporcionada dentro de la capacidad de Blessing Health System y las leyes y regulaciones vigentes.
- Contar con una comunicación efectiva al recibir información sobre su atención en un idioma que puedan entender, y acceso a un intérprete de idiomas y ayuda/servicios auxiliares si es necesario.
- Recibir información detallada y comprensible sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Participar en su plan de atención, así como hacer preguntas o expresar preocupaciones.
- Tomar decisiones informadas sobre su atención, aceptar o rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley, y mantenerse informado de las consecuencias médicas de su rechazo.
- Formular directivas anticipadas sobre su atención médica o designar a una persona encargada de tomarlas, confiando en que las cumpliremos en la medida en que lo permitan la ley y la política de la organización.
- Tener privacidad personal y ser tratados con respeto y dignidad.
- Contar con una persona de apoyo elegida por el paciente, a menos que su presencia vulnere los derechos o la seguridad de otras personas o esté contraindicada desde el punto de vista médico o terapéutico.
- Recibir atención en un ambiente razonablemente seguro y estar protegido del abuso, la negligencia y el acoso.
- Acceder a servicios de protección y defensoría, como servicios de tutela, protección de menores o adultos, etc.
- Evaluación y manejo adecuados del dolor.
- Confidencialidad de sus registros médicos, salvo que la ley disponga lo contrario.
- Poder acceder a su información médica, solicitar modificaciones y obtener datos sobre la divulgación de esta información, de conformidad con la legislación y la normativa.
- Conocer los nombres y las funciones de las personas que brindan atención.
- Recibir una factura detallada y, previa solicitud, recibir una explicación razonable de su factura.
- Recibir una atención de calidad al final de la vida y que se aborden con sensibilidad las cuestiones relacionadas con la atención al final de la vida.
- Otorgar o denegar su consentimiento para la utilización de grabaciones u otras imágenes para fines que no tengan que ver con su atención.
- Solicitar y recibir información sobre las relaciones comerciales entre pagadores, proveedores de atención médica, instituciones educativas u otros que puedan influir en la atención del paciente.
- Expresar inquietudes sobre la atención recibida sin que haya represalias y hacer que esas inquietudes se revisen y resuelvan con prontitud cuando sea posible. Estar informado sobre el procedimiento de quejas de Blessing Health System o sobre cómo acceder a un organismo estatal o regulatorio.
- Los pacientes hospitalizados tienen derecho a:
 - Que se avise a un familiar o representante de su elección y a su médico personal en el momento de su hospitalización.
 - Recibir a los visitantes que ellos designen, incluidos, entre otros, un cónyuge, una pareja de hecho, otro familiar o un amigo, y tener derecho a retirar o denegar este consentimiento de visita en cualquier momento.
 - Que todos sus visitantes reciban los mismos privilegios sin distinción de raza, edad, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, discapacidad, idioma, origen nacional, creencias personales o culturales, valores o medios de pago.
 - No sufrir ningún tipo de inmovilización o aislamiento que no sea médicamente necesario o imprescindible para evitar daños a sí mismo o a otros. Solo se puede recurrir a la inmovilización o al aislamiento para garantizar la seguridad física inmediata del paciente o de otras personas, y cuando se haya determinado que las alternativas menos restrictivas son ineficaces.
 - Tener acceso a servicios religiosos y otros servicios espirituales, y poder ejercer libremente la religión.
 - Recibir información sobre la participación en cualquier estudio experimental, o de investigación y en ensayos clínicos y el derecho a dar su consentimiento o negarse a participar.
 - Participar en la planificación del alta y recibir información sobre qué hacer después de recibir el alta.
 - Recibir una continuidad razonable de la asistencia e información sobre opciones realistas cuando la atención hospitalaria deja de ser adecuada.

- Derechos de la mujer; embarazo y parto. Derecho a:
 - Recibir atención médica antes, durante y después del embarazo y el parto.
 - Recibir atención para ella y su bebé que cumpla con los estándares médicos habitualmente aceptados.
 - Elegir su profesional de atención de maternidad.
 - Elegir el lugar de parto entre todas las opciones disponibles en su comunidad.
 - Cambiar de profesional de atención de maternidad si no está satisfecha con la atención recibida, salvo que la ley disponga lo contrario.
 - Recibir información sobre su afección y el tratamiento propuesto, incluidos los métodos para aliviar el dolor.
 - Recibir información sobre si sus cuidadores desean inscribir a la madre o a su bebé en un estudio de investigación, de acuerdo con la Sección 3.1 de la Ley de Derechos del Paciente.
 - Recibir apoyo emocional y físico durante el trabajo de parto y el nacimiento.
 - Tener libertad de movimiento durante el trabajo de parto y dar a luz en la posición de su elección, dentro de las normas médicas generalmente aceptadas.
 - Tener contacto con su recién nacido, excepto cuando se debe proporcionar atención necesaria a la madre o al bebé.
 - Recibir información sobre la lactancia materna.
 - Decidir en colaboración con los cuidadores cuándo abandonarán la madre y su bebé el lugar del parto para volver a casa, según sus condiciones y circunstancias.
 - Ser tratada con respeto en todo momento antes, durante y después del embarazo por sus profesionales de atención médica.
 - Para obtener más información, visite <https://dph.illinois.gov/topics-services/health-care-regulation/hospitals.html>.

Todo paciente tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar, en la medida de sus conocimientos, información precisa y completa relativa a su estado de salud, incluidas afecciones actuales, problemas de salud y hospitalizaciones anteriores, uso de medicamentos (con receta, sin receta, a base de hierbas, sustancias ilegales o recreativas) y cualquier otra información relacionada.
- Hacer preguntas cuando no comprende su atención, tratamiento y servicios o lo que tiene que hacer. Expresar cualquier inquietud sobre su capacidad para seguir el plan propuesto de atención, tratamiento y servicios.
- Seguir el plan de tratamiento acordado e informar cualquier cambio en su afección, sus medicamentos o síntomas a su proveedor.
- Aceptar la responsabilidad si rechaza el tratamiento o no sigue el plan de atención. Cooperar en la planificación del alta.
- Cumplir las normas, regulaciones y políticas de Blessing Health System.
- Respetar la propiedad, privacidad, dignidad y confidencialidad de otros pacientes; ayudar a controlar los ruidos.
- Ser considerado con el personal y los demás. No se tolerará ningún acto de violencia. Esto podría dar lugar a la finalización de la atención. Cualquier agresión física será informada a la policía.
- Proporcionar información correcta y completa sobre las directivas previas y facilitar una copia actualizada si la tiene.
- Proporcionar información demográfica correcta y completa e información sobre su situación financiera y asumir con prontitud sus obligaciones financieras por los servicios recibidos.
- Respetar la política de no fumar de Blessing Health System.
- Proteger los objetos personales que se ingresen al establecimiento, ya que Blessing Health System no puede asumir la responsabilidad por la pérdida, robo o daño de estos objetos.

Procedimiento de reclamación: si tiene una reclamación sobre su atención o tratamiento en este centro, puede comunicarse con el personal del departamento o con la dirección. Para quejas y reclamaciones formales o cuestiones de discriminación, póngase en contacto con el especialista en Gestión de Riesgos y Relaciones con los Pacientes llamando al 217-223-1200, extensión 7214 o escribiendo a P.O. Box 7005, Quincy, IL 62305.

Los residentes de Illinois también pueden comunicarse con el Illinois Department of Public Health, Division of Health Care Facilities and Programs (División de Establecimientos y Programas de Atención Médica del Departamento de Salud Pública de Illinois) llamando al 800-252-4343 (TTY si tiene problemas de audición llame al 800-547-0466), 525 W. Jefferson St., Springfield, IL 62761-0001.

Los residentes de Iowa también pueden comunicarse con el Iowa Department of Inspections and Appeals, Division of Health Facilities (Departamento de Inspecciones y Apelaciones de la División de Establecimientos de Salud de Iowa) llamando al 515-281-7102, Lucas State Office Building, Third Floor, 321 East 12th Street, Des Moines, IA 50319-0083.

Los residentes de Missouri también puede comunicarse con el Missouri Department of Health & Senior Services, Bureau of Health Services Regulation (Oficina de Regulación de Servicios de Salud del Departamento de Salud y Servicios para Personas Mayores de Missouri) llamando al 800-392-0210, complaint@health.mo.gov o escribiendo a P.O. Box 570 Jefferson City, MO 65102-0570.

Para los departamentos/establecimientos acreditados por DNV, también puede ponerse en contacto con DNV Healthcare de cualquiera de las siguientes maneras:

Teléfono: 1-866-496-9647, fax: 281-870-4818, correo: 4435 Aicholtz Road, Suite 900, Cincinnati, OH 45245,

Correo electrónico: hospitalcomplaint@dnv.com o sitio web: <https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report>.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos), electrónicamente a través del Portal de Reclamos de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo postal a: U.S Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, o por teléfono llamando al 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD).