



***As a patient of Grady Health System, you have the right to...***

- health care services no matter your age, color, national origin, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation and gender identity or expression, as well as source of payment for care.
- be treated with respect and courtesy. We will protect your dignity.
- privacy. The hospital, your doctor and others caring for you will protect your privacy as much as possible.
- expect that treatment records are confidential unless you have given permission to release information or reporting as required or permitted by law.
- respect for your religion, beliefs, and social needs. You may call the Chaplain at (404) 616-4270, Monday through Friday, 8:30 a.m. to 5 p.m. or on weekends and holidays, you may page (404) 703-1670. Our Chapel is on the 1<sup>st</sup> floor of the hospital.
- clear communication from our staff. We will use the language you choose in a way in which you want to receive information. When you do not understand, please tell us or ask questions. If you want us to communicate with another person about your health information, tell us.
- free services to help you talk with the staff. If you have vision, speech, or hearing problems, or if English is not your first language, our language interpreters can help.
- talk to your doctor about your care.
- know the names of the doctors responsible for your care.
- know the name of each member of your healthcare team.
- be told by your doctor about the unexpected outcomes of treatment and how effective it is.
- understand your condition, progress, and all recommended tests and procedures.
- decide with your doctor your plan of care.
- involve your family or support person in decisions about your care. You, or a person you choose to make medical decisions for you, can say how much you want your family involved in your care.
- have your decision-maker work with your care team, speak for you, and make health care decisions for you if you cannot communicate for yourself.
- fill out a new or change an Advance Directive. The Directive tells your family and hospital your wishes for end-of-life care, including organ donation. The Directive also names a substitute decision-maker. This may be a family member, friend, support person or same-sex partner. The hospital staff will follow the instructions in the Directive.
- receive care even if you do not have an Advance Directive.
- agree to or refuse treatment. Your doctor will explain to you, in language you understand, risks, benefits, discomforts, side effects, and the purpose of the treatment. Your doctor will also talk to you about your other choices and their risks and benefits. You also have a right to know what may happen if you refuse treatment.
- choose if you want to participate in research. You can also choose to be on photos or in videos (that are not used for your care).
- not be secluded or restrained unless medically necessary.
- have your pain checked and controlled.
- have emotional support from a family member, support person or friend during your hospital visit.
- have or refuse visitors, mail, or telephone calls during your stay.
- view and get a copy of your medical record. Medical Records (Health Information Department) can be reached at (404) 616-4282.
- keep your personal clothing and belongings. This includes hearing aids, glasses, canes, service animals, and wheelchairs. **The hospital is not responsible for personal items.** Please give jewelry, money, and other valuables to your family to take home.
- a safe, secure environment, with no neglect, exploitation, verbal, mental, physical or sexual abuse. The hospital will report cases of abuse to the police or other agencies. If you feel your environment is not safe, you have a right to contact Protective Services.

Fulton County:                      Adult Abuse and Neglect (404) 657-5250 or (866) 552-4464  
   Child Abuse and Neglect (404) 699-4399  
   Office of Aging (404) 613-6000

DeKalb County:                      Child Abuse and Neglect (404) 370-5066  
   Senior Connection (770) 455-7602

Mental Health Resources:      Georgia Crisis and Access Line (404) 730-1600 or (800) 715-4225



- see your medical record. You may ask to make changes to it and ask how it will be used and shared. You may ask that all communication be kept private. You have a right to tell us if you think your personal information has been stolen or misused. If you have any questions, call the Compliance Department at (404) 616-1706 or (800) 349-4098 after hours.
- see your bill and your payment options.
- have follow-up care from Grady when you are discharged home or transferred to another hospital. If transferring, however, the receiving hospital or doctor must accept the transfer.
- file a complaint. If you have concerns about quality of care or service you received or other issues, you may complain in person, by phone, or in writing to the Department of Patient Family Experience, (404) 616-3500. We will review your complaint within 30 days. If the issue requires, we will send you a letter to explain how we handled your issue. The letter will say what was done, the date, and the phone number of a Grady contact person.

***Grady Health System expects you to do the following...***

- Give us correct and complete information about who you are, your health (past and current), insurance, and Advanced Directives.
- Tell us about any cultural, ethnic, dietary, religious or spiritual beliefs/practices that may affect your care.
- Tell your doctor and others on your care team about any changes in your health.
- Work with your doctors and other staff on decisions about your care.
- Understand that you do not have a right to get treatment you do not medically need.
- Ask questions when you do not understand information about your care or what we expect you to do.
- Remind our staff to wash his or her hands before and during any contact with you.
- Make sure we use two ways to identify you (like your name and birthdate) before doing any procedure on you.
- Follow your doctor's treatment plan. Speak up if you think you cannot follow the plan.
- Accept responsibility for what may happen if you don't follow the treatment plan or you refuse treatment.
- Keep your personal property safe during your stay; send your valuables home.
- Follow the hospital's patient conduct rules.
- Respect hospital property and other people's property.
- Keep and be on time for appointments.
- Keep your payment information up-to-date.
- Pay for the care and treatment you get.
- Show respect and consideration to the staff. Respect the rights of other patients and families. **Grady will not allow any kind of violence (physical assault, threats, and verbal abuse).**



### **Como paciente del Sistema de Salud Grady, usted tiene derecho a...**

- servicios de atención médica independientemente de su edad, raza, origen étnico, nacionalidad, religión, creencias, idioma, discapacidad física o mental, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de sexo, así como fuente de pago para los servicios proporcionados.
- ser tratado con respeto y cortesía. Protegeremos su dignidad y derecho a la privacidad.
- respeto a su privacidad. El hospital, su doctor y otras personas que le brindan cuidados protegerán su privacidad lo mejor posible.
- esperar que los expedientes médicos sean confidenciales al menos que haya dado permiso para compartir información o informes que se requieren o permiten por ley.
- respeto por su religión, creencias y necesidades sociales. Usted puede llamar al capellán al (404) 616-4270, de lunes a viernes, 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Después de las 5 p.m. o en los fines de semanas o días feriados, puede llamar por buscapersonas numérico al (404) 703-1670. Nuestra capilla se encuentra en el primer piso del hospital.
- una comunicación clara por parte del personal. Utilizaremos el idioma que usted elija para ofrecerle la información en la manera en que desea recibirla. Cuando no entienda, por favor déjenos saber o haga preguntas. Si desea que nos comuniquemos con otra persona sobre su información de salud, por favor déjenos saber.
- servicios gratuitos para ayudarlo a hablar con el personal. Nuestros Servicios de Intérpretes pueden ayudar si usted tiene problemas de visión, con el habla o la audición, o si el inglés no es su primer idioma.
- hablar con su médico sobre su cuidado.
- saber los nombres de los médicos responsables de su cuidado.
- saber los nombres de cada miembro de su equipo de salud.
- ser informado por su médico sobre resultados inesperados de tratamiento y sobre la eficacia del tratamiento.
- entender su condición, progreso y todas las pruebas y los procedimientos recomendados.
- decidir junto a su médico su plan para el cuidado de su salud.
- buscar la participación de su familia o persona de apoyo en las decisiones sobre su cuidado. Usted, o la persona que elija para tomar decisiones médicas por usted, puede decidir qué tanta participación familiar usted desea en su cuidado.
- procurar que la persona que toma las decisiones por usted trabaje con su equipo de cuidado, hable en su nombre y tome decisiones de atención médica por usted, si usted no está en condiciones de comunicarse.
- crear o cambiar las instrucciones anticipadas referentes a la atención médica. Estas instrucciones anticipadas dejan saber a sus familiares y al personal del hospital sus deseos en cuanto al cuidado al final de su vida, incluyendo la donación de órganos. En las instrucciones también se puede nombrar a una persona sustituta para tomar las decisiones médicas. Esta persona puede ser un familiar, amigo, persona de apoyo o pareja del mismo sexo. El personal del hospital seguirá sus instrucciones anticipadas para su atención médica.
- recibir atención médica aunque no tenga instrucciones anticipadas referentes a la atención médica.
- aceptar o rechazar tratamiento. Su médico le explicará, en el idioma que usted entiende, sobre riesgos, beneficios, incomodidades, efectos secundarios y propósito del tratamiento. Su médico también le hablará sobre sus otras alternativas y le explicará los riesgos y los beneficios de esas alternativas. También tiene el derecho de saber lo que podría suceder en caso de que usted rechazara el tratamiento.
- decidir si desea participar en estudios de investigación. Usted también puede decidir si desea que se le tomen fotos o videos (que no se utilicen para su atención médica).
- no estar aislado ni restringido a menos que sea necesario médicamente.
- que se revise y controle su dolor.
- obtener apoyo emocional de un familiar, persona de apoyo o amigo durante su visita al hospital.
- tener o rechazar visitas, correspondencia o llamadas telefónicas durante su estadía.
- ver y obtener una copia de su expediente médico. Puede comunicarse con el Departamento de Expedientes Médicos (Departamento de Información de Salud) al (404) 616-4282.
- mantener sus pertenencias personales y su ropa. Esto incluye dispositivos auditivos, anteojos, bastón, animales de servicio y sillas de ruedas. **El hospital no se hace responsable de artículos personales.** Por favor entregue sus joyas, dinero y otros artículos de valor a sus familiares para que los lleven a su casa.



- un ambiente seguro y protegido, libre de negligencia, explotación, maltrato físico, sexual, verbal o mental. El hospital informará sobre casos de maltrato a la policía o a otras agencias. Si usted siente que su ambiente no es seguro, tiene el derecho de comunicarse con los Servicios de Protección.  
Condado de Fulton: Maltrato y negligencia de adulto (404) 657-5250 ó (866) 552-4464  
Maltrato y negligencia de niño (404) 699-4399  
Oficina para personas envejecidas (404) 613-6000  
Condado de DeKalb: Maltrato y negligencia de niño (404) 370-5066  
Conexión para personas de tercera edad (770) 455-7602  
Recursos de salud mental: Georgia Crisis y Línea de Acceso (404) 730-1600 ó (800) 715-4225
- ver su expediente médico. Usted puede solicitar que se hagan cambios al mismo, y preguntar cómo se utilizará y compartirá la información en su expediente. Usted puede solicitar que toda su información se mantenga de manera confidencial. Usted tiene el derecho de informarnos si piensa que su información personal ha sido hurtada o mal utilizada. Si tiene preguntas, llame al Departamento de Vigilancia de Cumplimiento (Compliance Department) al (404) 616-1706 o al (800) 349-4098 después de las horas laborables.
- ver su cuenta y opciones de pago.
- tener un cuidado de seguimiento por parte de Grady cuando se le da el alta a la casa o se transfiera a otro hospital. Sin embargo, si es una transferencia, el hospital o médico que lo reciba debe aceptar la transferencia.
- presentar una querrela. Si tiene alguna preocupación sobre la calidad de la atención o servicio que recibió o cualquier otro asunto, puede presentar una queja en persona, por teléfono o por escrito al Departamento de Experiencia de Familia y Paciente (Department of Patient Family Experience), (404)616-3500. Revisaremos su queja dentro de 30 días. Si el asunto lo requiere, le enviaremos una carta con la explicación sobre cómo manejamos su asunto. La carta dirá qué se hizo, la fecha y el teléfono de la persona de Grady con la que se puede comunicar.

### ***El Sistema de Salud Grady espera que usted haga lo siguiente...***

- Nos proporcione información completa y correcta sobre su identidad, su salud (del pasado y presente), seguro médico e instrucciones anticipadas referentes a la atención médica.
- Nos informe sobre cualquier creencia o práctica cultural, étnica, dietética, religiosa o espiritual que pueda afectar su atención médica.
- Informe a su médico y a otros miembros de su equipo de salud sobre los cambios en su estado de salud.
- Trabaje con su médico y otros miembros del personal en las decisiones sobre su cuidado.
- Entienda que usted no tiene derecho a obtener un tratamiento que no sea médicamente necesario.
- Haga preguntas cuando no entienda la información sobre su cuidado o lo que se espera de usted.
- Recuerde al personal que se lave las manos antes y durante cualquier contacto con usted.
- Asegúrese de que utilicemos dos maneras para identificarlo a usted (como su nombre y fecha de nacimiento) antes de realizar algún procedimiento en usted.
- Siga el plan de tratamiento de su médico. Infórmele si piensa que no puede seguir el plan.
- Acepte la responsabilidad de lo que pueda pasar si no sigue el plan de tratamiento o si rechaza el tratamiento.
- Mantenga sus pertenencias personales seguras durante su estadía; envíe los artículos de valor a su casa.
- Siga todas las normas del hospital relacionadas a la conducta del paciente.
- Respete la propiedad del hospital y la de otras personas.
- Acuda y llegue a tiempo a todas las citas programadas
- Mantenga la información sobre el pago al día.
- Pague por la atención y tratamiento que reciba.
- Muestre respeto y consideración al personal. Respete los derechos de otros pacientes y de sus familiares. **Grady no permitirá ningún tipo de violencia (asalto físico, amenazas ni maltrato verbal).**