

Mission Statement

Dignity Health's Mission

Dignity Health and its sponsoring congregations are committed to furthering the healing ministry of Jesus.

Our Mission is to:

- Deliver compassionate, high quality, affordable health services;
- Provide direct services to our sisters and brothers who are poor and disenfranchised and to advocate on their behalf; and
- Partner with others in the community to improve the quality of life.

Patient Rights and Responsibilities

Your Rights

- Receive information about our organization, its services, its practitioners and providers, and patients' rights and responsibilities.
- Considerate and respectful care, recognition of their dignity, and to be made comfortable. You have the right to respect for your cultural, psychosocial, spiritual, and personal values, beliefs, and preferences.
- Have family members (or other representative of your choosing) and your own physician notified promptly of your admission to the hospital.
- Designate a representative to participate in care and treatment.
- Know the name of the physician who has primary responsibility for coordinating your care and the names and professional relationships of other physician and non-physicians who will see you.
- Receive information about your health status, course of treatment, prospects for recovery and outcome of care (including unanticipated outcomes) in terms you can understand. You have the right to an interpreter if you do not speak or communicate well in English, or if you are deaf or hard of hearing; with NO additional cost to you. You have the right to participate in ethical questions that arise in the course of your care, including issues of conflict resolution, withholding resuscitative services, and forgoing or withdrawing life-sustaining treatment.
- Make decisions regarding medical care, and receive as much information about any proposed treatment or procedure as you may need in order to give informed consent or to refuse a course of treatment. Except in emergencies, this information shall include a description of the procedure or treatment, the medically significant risks involved, alternate courses of treatment or non-treatment and the risks involved in each, and the name of the person who will carry out the procedure or treatment.
- A candid discussion of appropriate or medically necessary treatment options for their conditions, regardless of cost or benefit coverage.
- Request or refuse treatment, to the extent permitted by law. However, you do not have the right to demand inappropriate or medically unnecessary treatment or services. You have the right to leave the hospital even against the advice of physicians, to the extent permitted by law.
- Be advised if the hospital/personal physician proposes to engage in or perform human experimentation affecting your care or treatment. You have the right to refuse to participate in such research projects.
- Reasonable responses to any reasonable requests made for services.
- The right, subject to your consent, to receive the visitors whom he or she designates, including, but not limited to, a spouse, a domestic partner (including a same-sex domestic partner), another family member, or a friend, and his or her right to withdraw or deny such consent at any time, and to be informed of any clinical restriction or limitation on such rights.
- Appropriate assessment and management of your pain, information about pain, pain relief measures and to participate in pain management decisions. You may request or reject the use of any or all medication, if you suffer from severe chronic intractable pain. The doctor may refuse to prescribe opiate medication, but if so, must inform you that there are physicians who specialize in the treatment of severe chronic pain with methods that include the use of opiates.
- Formulate advance directives. This includes designating a decision maker if you become incapable of understanding a proposed treatment or become unable to communicate your wishes regarding care. Hospital staff and practitioners who provide care in the hospital shall comply with these directives. All patient rights apply to the person who has legal responsibility to make decisions regarding medical care on your behalf.
- Have personal privacy respected. Case discussion, consultation, examination and treatment are confidential and should be conducted discreetly. You have the right to be told the reason for the presence of any individual. You have the right to have visitors leave prior to an examination and when treatment issues are being discussed. Privacy curtains will be used in semi-private rooms.
- Confidential treatment of all communications and records pertaining to your care and stay in the hospital. You will receive a separate "Notice of Privacy Practices" that explains your privacy rights in detail and how we may use and disclose your protected health information. Consistent with Privacy laws you have the right to access information contained in your medical record within a reasonable time frame.
- Receive care in a safe setting, free from mental, physical, sexual or verbal abuse and neglect, exploitation or harassment. You have the right to access protective and advocacy services including notifying government agencies of neglect or abuse.
- Be free from restraints and seclusion of any form used as a means of coercion, discipline, convenience or retaliation by staff.
- Reasonable continuity of care and to know in advance the time and location of

appointments as well as the identity of the persons providing the care.

- Be informed, by the physician, or a delegate of the physician, of continuing health care requirements following discharge from the hospital. Upon your request, a friend or family member may be provided with this information also.
- Know which hospital rules and policies apply to your conduct while a patient.
- You have the right to designate a support person who will provide support during your care episode and exercise your visitation rights when you are unable to do so. Your support person may be present throughout your stay unless restricted by policy.
- Examine and receive an explanation of the hospital's bill regardless of the source of payment.
- You are entitled to any other patient rights afforded to you by the State of Arizona or because this institution participates in the Medicare or AHCCCS program.
- Exercise these rights without regard to sex, economic status, educational background, race, color, religion, ancestry, national origin, sexual orientation or marital status or the source of payment for care.
- You and your personal representative have the right to present complaints (including those concerning safety and quality of care) to the hospital management and to expect a response from the hospital that substantively address the complaint. Exercising this right will not compromise your future access to care. Calls can be made to 602.406.4414 to report safety or quality concerns.
- You have the right to file a grievance with the hospital in writing or by calling 602.406.4414 if you feel your rights have been violated. In most cases a response to your grievance will be sent to you within seven days.
- File a grievance. If you want to file a grievance with this hospital, you may do so by writing the hospital. The grievance committee will review each grievance and provide you with a written response. The written response will contain the name of a person to contact at the hospital, the steps taken to investigate the grievance, the results of the grievance process, and the date of completion of the grievance process. Concerns regarding quality of care or premature discharge will also be referred to the appropriate Quality Improvement Organization (QIO) for Medicare beneficiaries. Livanta, BFCC-QIO Program, Area 5,9090 Junction Drive, Suite 10, Annapolis Junction, MD 20701, 1.877.588.1123, BFCCQIOAREA5.com
- File a complaint with the Arizona Department of Health Services regardless of whether you use the hospital's grievance process by writing 150 N. 18th Avenue, Suite 450, Phoenix, AZ 85007, calling 602.364.3030, or online at https://app.azdhs.gov/ls/online_complaint/onlinecomplaint.aspx
- Report patient safety or quality of care issues. If you want to report a quality of care issue, please contact The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181. Telephone: 800.994.6610. Email: complaint@jointcommission.org.

Your Responsibilities

- Provide, to the extent possible, information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to their health. Patients and their families must report perceived risks in their care and unexpected changes in their condition to the medical provider. If you have an Advance Directive, it is your responsibility to provide a current copy to the hospital.
- To follow the plans and instructions for care that they have agreed on with their practitioners. This may include following the instructions of nurses and allied health personnel as they carry out the coordinated plan of care and treatment by the physician's orders.
- You are responsible for answering questions as honestly and accurately as possible, as well as seek explanations from any treatment member regarding questions you have about your care.
- It is your responsibility to notify the treating physician or nurse of any medications, supplements, or drugs you have taken recently, as well as supplying any names of professionals from whom you are receiving care.
- Accept ownership for their actions and outcomes, if they refuse treatment or do not follow the medical provider's instructions.
- Assure the financial obligations for their health care treatment are fulfilled as promptly as possible.
- Be considerate of the rights of other patients and medical facility personnel. Be respectful of the property of other persons and of the medical facility. It is your responsibility to be considerate of your health care providers by maintaining civil language and conduct in all inactions.
- You are responsible for not using tobacco, e-cigarettes, recreational marijuana, illicit drugs or drugs not prescribed by your provider while on the hospital campus. The use of medical marijuana is prohibited everywhere on campus.
- Follow all medical facility rules and regulations affecting care and conduct.

Declaración de Misión

Declaración de Misión Dignity Health

Dignity Health y sus congregaciones patrocinadores están comprometidos a promover el ministerio de sanación de Jesús.

Nuestra misión es:

- Proporcionar asistencia sanitaria misericordiosa, de alta calidad, y proveer servicios de salud a costo razonable.
- Proveer servicios de asistencia sanitaria a nuestros hermanos y hermanas quienes son pobres, necesitados, e interceder en defensa de ellos.
- Asociarse con otras entidades en la comunidad para mejorar la calidad de vida.

Derechos y Deberes Del Paciente

Sus Derechos

- Tiene derecho a recibir información sobre nuestra organización, sus servicios, profesionales y proveedores, y los derechos y responsabilidades de los pacientes.
- Tiene derecho a ser atendido de forma considerada y respetuosa, a que se reconozca su dignidad y a sentirse cómodo. Tiene derecho al respeto de sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Tiene derecho a que se les notifique rápidamente a sus familiares (o a otras personas que usted elija) y a su médico sobre su admisión al hospital.
- Tiene derecho a designar a un representante para que participe en la atención y el tratamiento.
- Tiene derecho a conocer el nombre del médico que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención, y los nombres y relaciones profesionales de otros médicos y no médicos que lo verán.
- Tiene derecho a recibir información sobre su estado de salud, el curso del tratamiento, las perspectivas para la recuperación y el resultado de la atención (incluidos los resultados no previstos) en términos que usted pueda entender. Tiene derecho a recibir los servicios de un intérprete si no habla o no se comunica bien en inglés, o si usted es sordo o tiene problemas de audición, sin NINGÚN costo adicional. Tiene derecho a participar en preguntas éticas que surjan en el curso de su atención, incluidos asuntos de resolución de conflictos, a rehusarse a recibir servicios de resucitación y a rechazar o retirar el tratamiento para mantenerlo vivo.
- Tiene derecho a tomar decisiones con respecto a la atención médica y a recibir toda la información posible sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto con el fin de dar un consentimiento informado o rechazar un curso del tratamiento. Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos considerables involucrados, los cursos alternativos de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno de estos, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
- Tiene derecho a una conversación sincera acerca de las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para sus afecciones, independientemente de la cobertura de costo o beneficio.
- Tiene derecho a solicitar o rechazar el tratamiento, dentro de lo permitido por la ley. Sin embargo, no tiene derecho a exigir tratamiento o servicios inadecuados o médicamente innecesarios. Tiene derecho a abandonar el hospital incluso si los médicos le aconsejan que se quede, dentro de lo permitido por la ley.
- Tiene derecho a que le informen si el hospital o el médico personal propone participar en un experimento con pacientes, o llevarlo a cabo, y que pueda afectar su atención o tratamiento. Tiene derecho a negarse a participar en tales proyectos de investigación.
- Tiene derecho a recibir respuestas razonables a cualquier solicitud razonable de los servicios.
- Sujeto a su consentimiento, tiene derecho a recibir a los visitantes que usted designe, incluidos, entre otros, su cónyuge, su pareja de hecho (incluida una pareja de hecho del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo; y a revocar o negar dicho consentimiento en cualquier momento, y de ser informado sobre cualquier restricción o limitación clínica de tales derechos.
- Tiene derecho a la evaluación y al control adecuado del dolor, a recibir información sobre este y las medidas para aliviarlo, y a participar en las decisiones correspondientes. Si sufre de dolor crónico intratable, puede solicitar o rechazar el uso de cualquier medicamento. El médico puede negarse a recetarle un medicamento opiáceo, pero de ser así, deberá informarle que existen médicos que se especializan en el tratamiento del dolor crónico severo con métodos que incluyen el uso de estos.
- Tiene derecho a formular instrucciones anticipadas. Esto incluye designar a alguien que tome las decisiones en el caso de que usted quede incapacitado para entender un tratamiento propuesto o para comunicar sus deseos relacionados con la atención. El personal del hospital y los médicos que brindan atención en el hospital deberán cumplir estas instrucciones. Todos los derechos del paciente se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones en su nombre con respecto a la atención médica.
- Tiene derecho a que se respete su privacidad. La conversación acerca del caso, las consultas, los exámenes y el tratamiento son confidenciales y deben realizarse con discreción. Tiene derecho a ser informado del motivo de la presencia de cualquier individuo. Tiene derecho a que los visitantes se retiren antes de un examen y cuando se converse acerca de cuestiones del tratamiento. Se utilizarán cortinas de privacidad en habitaciones semiprivadas.
- Tiene derecho al tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros pertinentes a su atención médica y a su estadía en el hospital. Recibirá una "Notificación de las Prácticas de Privacidad" en la que se explican en detalle sus derechos de privacidad y cómo podemos utilizar y divulgar su información médica protegida. De acuerdo con las leyes de privacidad, tiene derecho a acceder a la información contenida en su expediente médico dentro de un plazo razonable.
- Tiene derecho a recibir atención médica en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y negligencia, explotación o acoso. Tiene derecho a acceder a los servicios de protección y defensa, incluida la notificación a las agencias gubernamentales sobre casos de negligencia o abuso.
- Tiene derecho a estar libre de restricciones o aislamiento de cualquier tipo, utilizados como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, por parte del personal.
- Tiene derecho a la continuidad razonable de atención médica y a conocer con anticipación la hora y la ubicación de las citas, además de la identidad de las personas que ofrecen la atención.

- Tiene derecho a ser informado, por el médico o un delegado del médico, sobre la continuación de los requerimientos de atención médica después de darle el alta del hospital. Si usted lo solicita, también se le puede ofrecer esta información a un amigo o familiar.
- Tiene derecho a conocer las reglas y políticas del hospital que se aplican a su conducta mientras sea paciente.
- Tiene derecho a designar a una persona de apoyo que lo ayudará durante su atención médica y ejercerá sus derechos de visita cuando usted sea incapaz de hacerlo. La persona de apoyo puede estar presente durante su estadía, a menos que las políticas no lo permitan.
- Tiene derecho a examinar y recibir una explicación de la factura del hospital, sin importar cuál sea la fuente del pago.
- Le corresponde recibir cualquier otro derecho del paciente que le ofrece el Estado de Arizona o porque esta institución participa en el programa de Medicare o AHCCCS.
- Tiene la facultad para ejercer estos derechos sin importar el sexo, la situación económica, los antecedentes educativos, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la preferencia sexual, el estado civil ni la fuente de pago para la atención médica.
- Usted y su representante personal tienen derecho a presentar quejas (incluidas las relacionadas con la seguridad y la calidad de la atención) a la dirección del hospital y esperar una respuesta de este que realmente se ocupe de la queja. El ejercicio de este derecho no afectará el acceso futuro a la atención médica. Puede llamar al 602.406.4414 para informar sobre cuestiones de seguridad o de calidad.
- Si siente que sus derechos han sido violados, puede presentar una queja ante el hospital por escrito o llamando al 602.406.4414. En la mayoría de los casos, se enviará una respuesta a su queja en un plazo de siete días.
- Tiene derecho a presentar una queja. Si desea presentar una queja, puede hacerlo escribiendo al hospital. El comité de quejas analizará cada una de estas y le proporcionará una respuesta por escrito. La respuesta por escrito incluirá el nombre de una persona a quien contactar en el hospital, las medidas tomadas para investigar la queja, los resultados del proceso de quejas y la fecha de finalización del proceso de quejas. Las preocupaciones relacionadas con la calidad de la atención médica o con el alta temprana también se remitirán a la Organización para el Mejoramiento de la Calidad (QIO) apropiada para los beneficiarios de Medicare. Livanta, Programa BFCC-QIO, Área 5,9090 Junction Drive, Suite 10, Annapolis Junction, MD 20701, 1.877.588.1123, BFCCQIOAREA5.com
- Presente una queja ante el Departamento de Servicios de Salud de Arizona, independientemente de si utiliza el proceso de quejas del hospital escribiendo a 150 N. 18th Avenue, Suite 450, Phoenix, AZ 85007, llamando al 602.364.3030 o visitando la página web https://app.azdhs.gov/ls/online_complaint/onlinecomplaint.aspx
- Tiene derecho a recibir un informe sobre la seguridad del paciente o la calidad de la atención médica. Si desea denunciar un incidente relacionado con la calidad de la atención médica, póngase en contacto con la Comisión Conjunta, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181. Teléfono: 800.994.6610. Correo electrónico:

Sus Responsabilidades

- Proporcione, en la medida de lo posible, información sobre las quejas actuales, las enfermedades y las hospitalizaciones que haya tenido, los medicamentos que haya tomado y otros asuntos relacionados con su salud. Los pacientes y sus familias deben informar al proveedor médico los riesgos en la atención médica y los cambios inesperados percibidos en su afección. Si tiene una instrucción anticipada, tiene la responsabilidad de proporcionar una copia actualizada al hospital.
- Tiene derecho a seguir los planes e instrucciones de atención médica que hayan acordado con sus médicos. Esto puede incluir seguir las instrucciones de las enfermeras y del personal de salud mientras llevan a cabo el plan coordinado de atención y tratamiento por órdenes del médico.
- Tiene la responsabilidad de responder las preguntas de la forma más honesta y precisa posible, y de buscar explicaciones de cualquier miembro del tratamiento con respecto a las preguntas que tenga sobre su atención médica.
- Tiene la responsabilidad de notificar al médico o a la enfermera tratante acerca de todos los medicamentos o suplementos que haya tomado recientemente, y de informar los nombres de los profesionales que le proporcionan atención médica.
- Tiene la responsabilidad de aceptar la titularidad de las acciones y los resultados, si se rechaza el tratamiento o no se siguen las instrucciones del proveedor médico.
- Tiene la responsabilidad de garantizar que las obligaciones financieras para su tratamiento de atención médica se cumplan tan pronto como sea posible.
- Se deben tener en cuenta los derechos de otros pacientes y del personal del centro médico. Tiene la responsabilidad de ser respetuoso de la propiedad de otras personas y del centro médico. Tiene la responsabilidad de ser considerado con sus proveedores de atención médica y de mantener un lenguaje y una conducta apropiados en todas las inacciones.
- Mientras se encuentre en el campus del hospital, tiene la responsabilidad de no consumir tabaco, cigarrillos electrónicos, marihuana recreativa, drogas ilícitas o medicamentos no prescritos por su proveedor. El uso de la marihuana medicinal está prohibido en cualquier lugar del campus.
- Tiene la responsabilidad de seguir todas las reglas y regulaciones del centro médico que afectan a la atención y la conducta.