

VNA Health Care promotes and protects the rights of its patients to be treated with dignity and respect. This includes the right to:

- Be fully informed of: the services available; hours of operation and after hours availability; VNA Health Care's ownership and control; the cost of the services; the availability of third party payment; how billing and payment is handled by VNA Health Care; and the right to receive an explanation of the bill regardless of the source of payment.
- Be informed of the name and professional qualifications of the VNA Health Care's staff who will be caring for the Patient before services or treatment begins; and of the VNA Health Care's liability insurance.
- Choice of healthcare provider
- Receive service without regard to race, creed country of origin, ethnicity, sexual orientation, gender, age or disability.
- Be treated with dignity and respect; and the right to freedom from: mental abuse, physical abuse, neglect, damage to or theft of property, and exploitation of any kind.
- Have all Patient care/treatment, and all the communication and records pertaining to that care be treated confidentially to the maximum extent provided by law; and the right to have access to their medical record.
- Self-determination with public law with regard to the health care services provided by VNA Health Care.
- Receive information necessary to make informed decisions about care and treatment plans in a way that is understandable to the Patient (i.e.: Given in Patient's language and/or provisions for disabilities/impairments); and to participate in and receive education/information on the planned care/treatment, including any changes in the planned care/treatment, access to necessary professional services and to continuity of care.
- Refuse any experimental treatment or participation in research unless the patient agrees to and signs a consent for it, and only after it has been fully explained in a way that the patient can understand.
- Refuse all or part of care/treatment offered to the extent allowable by law, and to be informed of what refusing treatment could mean.
- Appropriate access to emergency services.
- Be referred to another agency if the Patient is not satisfied with VNA Health Care or if VNA Health Care cannot meet the patient's needs.
- Be told in advance of; treatment options; transfer; and why care will be stopped at VNA Health Care. Patients will receive education, instructions and a list of requirements for continuing care when VNA Health Care services are over.

Your responsibilities as a patient include:

- Provide to the best of your knowledge, accurate information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications and other matters related to your health.
- Provide VNA Health Care information about your expectations of and satisfaction with the care provided.
- Ask questions when you do not understand your care, treatment, or services or what you are expected to do
- Follow your plan of care, treatment, or services and express any concerns about your ability to follow the proposed plan of care, treatment, or services.
- Accept responsibility for the outcome of care, treatment, or services if you do not follow the care, treatment, or services plan.
- Follow VNA Health Care's policies and procedures.
- Show respect and consideration to VNA staff and property, as well as other patients and their property.
- Meet financial obligations with VNA Health Care.

You have the right to voice concerns/complaints/grievances about the care/treatment provided by VNA Health Care without discrimination or reprisal. To file a complaint/grievance you may complete a Patient Complaint form or:

1. Request to speak to the Vice President of Clinical Services, either in person or by calling (630) 892-4355. You will be informed of the response to your complaint/grievance.
2. If you are not satisfied with the Vice President of Clinical Service's response to your complaint/grievance, you may request to speak to the President/Chief Executive Officer at (630) 892-4355.
3. You may also contact The Joint Commission, Office of Quality Monitoring, 1 Renaissance Blvd, Oakbrook Terrace, IL 60181.

Patient/Guardian Signature

Date

El Centro de Salud VNA promueve y protege los derechos de los pacientes a ser tratados con dignidad y respeto. Esto incluye el derecho a:

- Este completamente informado de: los servicios disponibles; las horas de atención y la disponibilidad después de horas laborales; la propiedad y control del VNA Health Care; el costo de los servicios; la disponibilidad de pagos por una tercera parte; como maneja el VNA Health Care la facturación y los pagos; y el derecho a recibir una explicación de la factura independientemente de la fuente de pago.
- Estar informado del nombre y las aptitudes profesionales del personal en el Centro de Salud VNA que estarán proporcionándole cuidado al paciente antes de que se inicien el tratamiento y los servicios; y del seguro de responsabilidad a terceros del Centro de Salud VNA.
- Elegir al proveedor de atención médica
- Recibir servicios sin importar la raza, credo, nacionalidad, grupo étnico, orientación sexual, género, edad o discapacidad.
- Que se le trate con dignidad y respeto; y el derecho a estar libre de: abuso mental, abuso físico, negligencia, daños o robo a la propiedad o explotación de cualquier tipo.
- Que todo cuidado, tratamiento y toda comunicación y registros referentes a dicho cuidado mantengan confidenciales al máximo, según lo permita la ley y derecho al acceso de su récord médico.
- Auto-determinación dentro de la ley pública respecto a los servicios de cuidado médico provistos por el Centro de Salud VNA.
- Recibir la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre el cuidado y los planes de tratamiento de manera que lo entienda el paciente (ej: En el idioma del paciente y/o provisiones para discapacidades/deficiencias); y de participar y recibir educación/información sobre el plan de cuidado/tratamiento, incluyendo cualquier cambio del plan de cuidado/tratamiento, acceso a los servicios profesionales necesarios y a la continuidad del cuidado.
- Rehúsar cualquier tratamiento experimental o participar en investigaciones a menos de que el paciente esté de acuerdo y firme un consentimiento y sólo después de que se le haya explicado todo al paciente de manera que pueda entenderlo.
- Rehúsar todo o parte del tratamiento/cuidado ofrecido según lo permita la ley y derecho a estar informado de lo que podría ocurrir al rehúsar el tratamiento.
- Acceso adecuado a servicios de urgencia
- Ser recomendado con otra agencia si el paciente no está satisfecho con el Centro de Salud VNA, o si el Centro de Salud VNA no puede cumplir con las necesidades del paciente.
- Estar informado con anticipación sobre: las opciones de tratamiento; traslados y la razón por la cual se suspenderán los servicios del Centro de Salud VNA. Los pacientes recibirán educación, instrucciones y una lista de los requisitos para continuar con el cuidado una vez que se suspendan los servicios del Centro de Salud VNA

Sus responsabilidades como paciente incluyen:

- Proporcionar en la mejor medida de sus conocimientos, información precisa sobre sus quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud .
 - Proveer al VNA Health Care información sobre sus expectativas y satisfacción con la atención provista.
 - Hacer preguntas cuando usted no entienda los cuidados, tratamiento o servicios o lo que se espera que usted haga.
 - Seguir su plan de cuidado, tratamiento, o servicios y expresar cualquier inquietud sobre su habilidad para seguir el plan de cuidados, tratamiento o servicios propuesto.
 - Aceptar la responsabilidad de los resultados de la atención, tratamiento o servicios si usted no sigue el plan de cuidados, tratamiento o servicios.
 - Seguir las políticas y procedimientos del VNA Health Care.
 - Mostrar respeto y consideración al personal y propiedad del VNA, así como a los demás pacientes y sus propiedades.
 - Cumplir sus obligaciones financieras con el VNA Health Care.
- Expresar inquietudes/quejas/reclamos respecto al cuidado/tratamiento provisto por el Centro de Salud VNA sin represalias o discriminación. Para presentar una queja/reclamo, puede completar un formulario de Quejas del Paciente o:

1. Pida hablar con el vicepresidente de Servicios Clínicos, en persona o llamando al (630) 892-4355. Usted estará informado de la respuesta a su queja/reclamación.
2. Si no está satisfecho con la respuesta del vicepresidente de Servicios Clínicos, puede pedir hablar con el Presidente/Director Ejecutivo al (630) 892-4355.
3. También puede comunicarse con “The Joint Commission, Office of Quality Monitoring, 1 Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181.