Seton Medical Center Harker Heights
A partner of the Seton Healthcare Family

Patient Rights

Seton Medical Center Harker Heights recognizes the rights of human beings for independence of expression, decision and action and will protect these rights of all patients, regardless of age, race, creed, sex, national origin, religion or source of payment. In order to provide quality healthcare to patients and their families, Seton Medical Center Harker Heights maintains that our patients have the following rights to the extent permitted by law:

- Effective communication that is delivered in a manner which is understandable to each patient including the use of language interpreters and resources for patients with communication impairments.
- Information provided in a manner tailored to the patient's age, language and ability to understand.
- Respect for cultural and personal values, beliefs and preferences.
- Privacy and confidentiality of protected health information, within legal limits, including discreet handling of case discussion, consultation, examination and treatment.
- Visitation including, but not limited to, a spouse, a domestic partner (including a same-sex domestic partner), another family member or a friend and the right to withdraw or deny such consent at any time.
- Know the name and professional status of the physicians and others involved in care.
- Access spiritual guidance and pastoral care support.
- Effective assessment and management of pain.
- Access, request amendment to and obtain information on disclosures of health information, in accordance with law and regulation.
- Have a support individual present for emotional support during the course of your stay, unless the individual's presence infringes on others' rights, safety or is medically or therapeutically contraindicated [the individual may or may not be the patient's surrogate decision-maker or legally authorized representative].
- An environment free from discrimination based on age, race, ethnicity, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation and gender identity or expression.
- Considerate and respectful care that recognizes individual psychosocial, cultural and spiritual values, beliefs and preferences.
- Participate in decisions about care, treatment, and services including the right to have family and physician promptly notified of admission to the hospital.
- Involvement of surrogate decision-maker in making these decisions when the patient is unable.
- Refuse treatment to the extent permitted by law, and to be informed of the medical consequences of such refusal.
- Family involvement in care, treatment and services, decisions to the extent permitted by the patient or surrogate decision-maker.
- Receive information about outcomes of care, treatment and services, and any unanticipated outcomes.
- Participate in determining care by consenting to recommended treatments or procedures, formulating advance directives, deciding to withhold resuscitative services, deciding to forgo or withdraw life-sustaining treatment, and appointing a surrogate decision maker.
- Give or withhold informed consent, including informed consent for production or use of recordings, films or other images of the patient for purposes other than their care.
- Participate or not participate in a research, investigation or clinical trial program.
- Create an advance directive and have hospital staff and practitioners who provide care in the hospital comply with the directive.
- Be free from neglect, exploitation and verbal, mental, physical and sexual abuse.
- File a complaint and have complaints reviewed by the hospital.
- Access to protective and advocacy services.
- Remain free from seclusion and restraint of any form that is not medically necessary.
- Optimal comfort and dignity during the terminal stage of an illness.

Each patient has the responsibility to:

- Provide proper identification.
- Provide accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications and/or alternative therapy used.
- Report perceived risks in his or her care and unexpected changes in his or her condition.
- Inform the doctor or nurse if the patient does not understand the plan of care and what is expected of the patient.
- Know and follow the treatment plan prescribed by the medical team.
- Express concerns about his or her ability to follow the plan of care.
- Make and keep appointments and notify the staff when unable to do so.
- Accept responsibility for outcomes related to refusing treatment or not following the medical team's instructions.
- Follow hospital rules and regulations and secure all valuable and belongings.
- Demonstrate consideration for the rights of staff, other patients and visitors and assist in the control of noise, the number of visitors and our non-smoking policy.
- Respect hospital property and the property of others.
- Meet any financial obligations agreed to with the hospital in a prompt manner and provide necessary financial information.

Complaints and Grievances

For grievances regarding civil rights discrimination, please submit your complaint in writing with your name, your address, a description of the alleged discriminatory actions and the resolution sought to the following:

Seton Medical Center Harker Heights
Compliance Officer
850 W. Central Texas Expressway, Harker Heights, TX 76548

To report a complaint or a concern regarding patient safety or quality of care, please contact a Seton Medical Center Harker Heights employee or manager at any time. If your complaint or concern is not resolved to your satisfaction, please contact Patient Advocacy at 254-680-6327.

You may also submit a complaint directly to the following governmental agencies:

Health Facility Licensing and Compliance Division
Texas Department of Health 1100 West 49th St., Austin, Texas 78756
Fax: 512-834-6653 | Complaint Hotline: 888-973-0022

You may also submit a complaint or concern about patient safety and quality of care to one of the following organizations. When calling TMF request a Quality of Care review or ask for the Quality Improvement Organization.

TMF Health Quality Institute [complaints or concerns for people with Medicare in Texas]
Review and Compliance Bridgepoint I, Suite 300, 5918 West Courtyard Dr., Austin, TX 78730-5036
Beneficiary complaint helpline: 800-725-8315 | Phone: 800-MEDICARE (800-633-4227)

Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
By web: www.jointcommision.org using the "Report a Patient Safety Event" link in the "Action Center" on the home page. Email: complaint@jointcommission.org

Healthcare Quality
Texas Health and Human Services Commission
P.O. Box 14937, Austin, TX 78714-9347
888-973-0022

To file a complaint or concern with Seton Medical Center Harker Heights, you may also contact the Ethics Point Hotline at 800-633-2939 and may opt to remain anonymous at your discretion.

Complaints Concerning Physicians

Complaints about physicians, as well as other licensees and registrants of the Texas Medical Board, including physician assistants, acupuncturists and surgical assistants may be reported for investigation at the following address:

Texas Medical Board
Attention: Investigations
333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610 | P.O. Box 2018, MC-263, Austin, Texas 78768-2018
800-201-9353

Derechos Del Paciente

Seton Medical Center Harker Heights reconoce que los seres humanos tienen derecho a la libertad de expresión, decisión y acción y protegerá estos derechos en todos los pacientes, independientemente de su edad, raza, credo, sexo, país de origen, religión o fuente de pago. Con el fin de brindar atención médica de calidad a los pacientes y sus familias, Seton Medical Center Harker Heights afirma que nuestros pacientes tienen los siguientes derechos en la medida que la ley lo permita:

- Comunicación efectiva transmitida de tal manera que sea comprensible para cada paciente, lo que incluye el uso de intérpretes de lenguaje y recursos para pacientes con discapacidades de comunicación.
- Información proporcionada de manera que se adapte a la edad, el idioma y la capacidad de comprensión del paciente.
- Respeto por los valores, creencias y preferencias culturales y personales.
- Privacidad y confidencialidad de la información médica protegida, dentro de los límites legales, incluido el manejo discreto de la discusión de cada caso, incluyendo la consulta, el examen y el tratamiento relativos al mismo.
- Visitas que incluyen, pero no se limitan a, un cónyuge, conviviente (que puede ser del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo, y el derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Conocer el nombre y el condición profesional de los médicos y otras personas involucradas en la atención.
- Acceder a una guía espiritual y apoyo sacerdotal.
- Evaluación y manejo del dolor efectivos.
- Acceder, solicitar enmiendas a, y obtener información sobre divulgaciones de información de salud, de conformidad con la ley y los reglamentos.
- Contar con una persona de apoyo presente para recibir apoyo emocional durante el curso de su estadía, a menos que la presencia de la misma infrinja los derechos, seguridad o contraindicaciones médicas o terapéuticas del paciente (la persona puede o no ser la persona sustituta en la toma de decisiones o el representante legalmente autorizado del paciente).
- Un entorno libre de discriminación por edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.
- Cuidado considerado y respetuoso que reconoce los valores, creencias y preferencias psicosociales, culturales y espirituales personales.
- Participar en las decisiones sobre la atención, el tratamiento y los servicios, incluido el derecho a que la familia y el médico sean notificados rápidamente de su ingreso al hospital.
- Contar con la participación de tomadores de decisiones sustitutos en la toma de estas decisiones cuando el paciente no puede hacerlo.
- Rechazar el tratamiento, en la medida en que lo permita la ley, y ser informado/a de las consecuencias médicas de dicha negativa.
- Contar con la participación de la familia en las decisiones de atención, tratamiento y servicios en la medida en que lo permita el paciente o la persona tomadora de decisiones sustituta.
- Recibir información sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios y cualquier resultado no anticipado.
- Participar en la determinación de la atención mediante el consentimiento de los tratamientos o procedimientos recomendados, formular directivas anticipadas, decidir suspender los servicios de reanimación, decidir renunciar o retirar el tratamiento para mantener con vida al paciente y nombrar a un/a tomador/a de decisiones sustituto.
- Conceder o retener el consentimiento informado, incluido el consentimiento informado para la producción o uso de grabaciones, películas u otras imágenes del paciente para fines que no sean su cuidado.
- Participar o no participar en un programa de investigación o ensayo clínico.
- Crear una directiva anticipada y hacer que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el hospital cumplan con la directiva.
- No ser víctima de abandono, explotación o abuso verbal, mental, físico o sexual.
- Presentar quejas y que las mismas sean revisadas por el hospital.
- Acceder a servicios de protección y defensoría.
- No ser víctima de ningún tipo de reclusión y restricción que no sea médicamente necesaria.
- Comodidad y dignidad óptimas durante la etapa terminal de una enfermedad.

Cada paciente tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar identificación adecuada.
- Proporcionar información precisa y completa sobre las quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y / o terapia alternativa utilizada.
- Informar los riesgos percibidos en su cuidado y los cambios inesperados en su condición.
- Informar al médico o la enfermera si el paciente no comprende el plan de atención, así como lo que se espera del paciente.
- Conocer y seguir el plan de tratamiento prescrito por el equipo médico.
- Expresar inquietudes sobre su capacidad para seguir el plan de atención.
- Agendar y cumplir con las citas y notificar al personal cuando no pueda hacerlo.
- Aceptar la responsabilidad de los resultados relacionados con rechazar el tratamiento o no seguir las instrucciones del equipo médico.
- Seguir las normas y regulaciones del hospital y asegurar todos los bienes y pertenencias.
- Demostrar consideración por los derechos del personal, otros pacientes y visitantes, y apoyar al control del ruido, el número de visitantes y nuestra política de no fumar.
- Respetar la propiedad del hospital y la propiedad de los demás.
- Cumplir con las obligaciones financieras acordadas con el hospital de manera inmediata y proporcionar la información financiera necesaria.

Quejas y reclamos

Para reclamos relacionados con la discriminación de los derechos civiles, presente su queja por escrito con su nombre, su dirección, una descripción del presunto acto discriminatorio y la resolución solicitada a la siguiente dirección:

Seton Medical Center Harker Heights
Compliance Officer (División de Cumplimiento Corporativo y Privacidad)
850 W. Central Texas Expressway, Harker Heights, TX 76548

Para presentar una queja o una inquietud con respecto a la seguridad del paciente o la calidad de la atención, comuníquese con un empleado o gerente de Seton Medical Center Harker Heights en cualquier momento. Si su queja o inquietud no se resuelve de manera satisfactoria, por favor llame Abogacía del Paciente a 254-680-6327.

También puede presentar una queja directamente a las siguientes agencias gubernamentales:

Health Facility Licensing and Compliance Division (División de Licenciamiento y Cumplimiento de Instalaciones Sanitarias)
Texas Department of Health 1100 West 49th St., Austin, Texas 78756
Fax: 512-834-6653 | Línea directa de quejas: 888-973-0022

También puede presentar una queja o inquietud sobre la seguridad del paciente y la calidad de la atención a una de las siguientes organizaciones. Cuando llame a TMF, pida solicitar una revisión de Calidad de la atención o solicite la Organización para el mejoramiento de la calidad.

TMF Health Quality Institute (quejas o inquietudes para personas con Medicare en Texas)
Review and Compliance Bridgepoint I, Suite 300, 5918 West Courtyard Dr., Austin, TX 78730-5036
Línea de ayuda para quejas de beneficiarios: 800-725-8315 Teléfono: 800-MEDICARE (800-633-4227)

Office of Quality Monitoring (Oficina de Monitoreo de la Calidad)
The Joint Commission
One Renaissance Blvd., Oakbrook Terrace, IL 60181
Fax: 630-792-5636
Por web: www.jointcommision.org usando el enlace "Report a Patient Safety Event" (Informe sobre un suceso respecto a la seguridad del paciente) en el "Action Center" (Centro de Acción) en la página de inicio. Email: queja@jointcommission.org

Healthcare Quality (Calidad del Cuidad de la Salud)
Texas Health and Human Services Commission (Comisión de Servicios de Salud y Humanos de Texas)
P.O. Box 14937, Austin, TX 78714-9347
888-973-0022

Para poner una queja con Seton Medical Center Harker Heights, puede llamar al Ethics Point Hotline a 800-633-2939 y puede escoger permanecer anónimo a su discreción.

Quejas sobre médicos

Las quejas sobre los médicos, así como otros titulares de licencias y solicitantes de registro de la Junta Médica de Texas, incluidos los asistentes de médicos, acupunturistas y asistentes de cirugía, pueden informarse para ser investigadas a la siguiente dirección:

Texas Medical Board (Junta Médica de Texas)
Atención: Investigaciones
333 Guadalupe, Tower 3, Suite 610 | P.O. Box 2018, MC-263, Austin, Texas 78768-2018
800-201-9353