

River Valley is a Patient Centered Medical Home (PCMH), which means that the services we provide are accessible, organized to meet your needs and that we empower patients to be responsible for their own health care. River Valley does not discriminate against any person on the basis of race, ethnicity, color, sexual orientation, national origin, disability, sex, religious preference, marital status, political beliefs, age or insurance status, in admission, treatment or participation in its programs, services and activities or in employment.

### *As a River Valley patient, you have the **RIGHT** to:*

- Be treated with respect, consideration and dignity.
- Obtain confidential services as noted in River Valley's Notice of Privacy Practices.
- Be provided with information concerning your diagnosis, evaluation, treatment and prognosis. Be informed and participate in making decisions about your healthcare.
- Refuse any test, procedure, treatment or medication.
- Learn the names, professional status and experience of River Valley team members providing your care.
- Know if River Valley is participating in teaching research and/or experimental programs.
- Submit an advance directive or request additional information about receiving one.
- Request sign language and interpretation services.
- Change providers if you would prefer to see a different provider and other qualified providers are available.

- Submit feedback or file a complaint or grievance by sharing your concerns to any River Valley staff member.

### *As a River Valley patient, you have the **RESPONSIBILITY** to:*

- Follow instructions of River Valley's health care team and participate in your care.
- Provide complete and accurate information to the best of your ability about your health, any medications taken (including over-the-counter products and dietary supplements), and any allergies or sensitivities.
- Bring a responsible adult to transport you home from the facility and remain with you for 24 hours, if required by the provider.
- Accept personal responsibility for any charges not covered by health insurance (please understand that payment for services provided to you and your family are part of your patient responsibilities).
- Be considerate and respectful of River Valley's health care team as well as other visitors and patients.
- Do your best to be on time and keep scheduled appointments or if you can't; call to reschedule by 4pm the prior day.



River Valley es un Hogar de Atención Médica Centrada en el Paciente (PCMH, por sus siglas en inglés), lo que quiere decir que los servicios que proporcionamos son accesibles y están organizados para satisfacer sus necesidades y permitir que los pacientes sean responsables de su propia atención médica. River Valley no discrimina a ninguna persona por motivos de raza, etnia, color, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, sexo, preferencia religiosa, estado civil, creencias políticas, edad o cobertura de seguro; ni para la admisión, tratamiento o participación en sus programas, servicios, actividades, o empleo.

## ***Como paciente de River Valley usted tiene DERECHO a:***

- Ser tratado con respeto, consideración y dignidad.
- Obtener servicios de manera confidencial como se establece en el Aviso de Prácticas de Privacidad de River Valley.
- Obtener información relacionada con su diagnóstico, evaluación, tratamiento y pronóstico.
- Ser informado y participar en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- Rechazar cualquier examen, procedimiento, tratamiento o medicamento.
- Conocer los nombres, el estatus profesional y la experiencia de los miembros del equipo de River Valley que lo atiende.
- Conocer si River Valley participa en la docencia, investigación y/o programas experimentales.
- Presentar un documento de voluntades anticipadas o solicitar información adicional acerca de obtener uno.
- Solicitar servicios de lenguaje de señas e interpretación.
- Cambiar de proveedor si prefiere ser atendido por un proveedor diferente u otro proveedor calificado que esté disponible.

- Enviar sus comentarios o presentar una queja o reclamo a cualquier miembro del personal de River Valley.

## ***Como paciente de River Valley tiene la RESPONSABILIDAD de:***

- Seguir las instrucciones del equipo de atención médica de River Valley y participar en su tratamiento.
- Proporcionar información completa y precisa, a su alcance, sobre su River Valley, cualquier medicamento que esté tomando, incluyendo medicamentos de venta libre y suplementos alimenticios, y sobre cualquier alergia o molestia.
- Traer a un adulto responsable que lo lleve de nuestras instalaciones a su casa y que pueda quedarse con usted por 24 horas, si el proveedor lo requiere.
- Aceptar la responsabilidad de cualquier gasto no cubierto por el seguro médico (por favor comprenda que el pago por los servicios prestados a usted y a su familia son parte de su responsabilidad como paciente).
- Ser considerado y respetuoso con el equipo de atención médica de River Valley como también con otros visitantes y pacientes.
- Hacer lo posible por llegar a tiempo y no faltar a sus citas programadas o, si no es posible, llamar para reprogramar su cita antes de las 4pm del día anterior a su cita.

