

# Patient Bill of Rights

Exer is committed to providing high-quality urgent care and ensuring the safety of our patients. As a patient we believe you have certain rights concerning your care, and certain responsibilities to help us provide you with the best care possible.

## As a patient of Exer Urgent Care, you can expect to:

1. Receive equitable, unbiased, considerate, and respectful care and to be treated with courtesy and dignity.
2. Receive treatment without discrimination over race, color, religion, sex, national origin, disability/handicap, or sexual orientation.
3. Know the names of all physicians and staff who care for you and the functions they will perform for you.
4. Obtain information about your illness, treatment, and prognosis in terms and language you understand.
5. Receive as much information as you may need to have about any proposed treatment or procedure, the risks involved, and all alternatives to those procedures, in order to give informed consent to receive treatment, except in an emergency.
6. Be treated according to your wishes expressed on your Durable Power of Attorney for Health Care or other legal healthcare directives.
7. Refuse treatment and to be made aware of the risks and outcomes regarding your health should you refuse treatment.
8. An assurance of privacy in your medical care. Case discussion, consultation, examination, and treatment will be conducted confidentially. Patient health information and medical records will be treated confidentially and will be read only by individuals directly involved in your care, by individuals monitoring quality care, or by other individuals only with the patient's written consent. Please see Exer's "Notice of Privacy Practices" for a detailed explanation of your privacy rights and how we may use and disclose your protected health information.
9. Refuse to take part in any research projects. If you decide to participate, you have the right to be given a full explanation of the research and to withdraw from the project at any time.
10. Know our fees and to receive an explanation of the charges regardless of the source of payment.
11. Inquire about or to obtain a second opinion.
12. Have your complaints addressed, and to receive an appropriate response.
13. Receive information regarding rules, policies, and responsibilities that apply to your conduct as a patient.

## As a patient of Exer Urgent Care, you have the following responsibilities:

1. To respect the rights of others. Threats of violence, disrespectful communication or harassment of other patients or Exer staff, for any reason, including because of age, ancestry, color, culture, disability, ethnicity, gender, genetic information, language, military/veteran status, national origin, race, religion, sexual orientation, or other aspect of difference will not be tolerated. This applies to patients as well as their family members, representatives or anyone else accompanying the patient to an Exer location.
2. To provide, to the best of your knowledge, accurate and complete information about present conditions, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters related to your health.
3. To ask questions in order to understand the procedure or treatment, risks involved, and alternative care.
4. To continue your care after you leave Exer, including knowing when and where to get further treatment and what you need to do at home to help with your care.
5. To be responsible for your decisions if you refuse treatment or do not follow your healthcare providers' instructions.
6. To respect the privacy of other patients.
7. To refrain from recording your experiences at the center without the consent of everyone involved including Exer providers and staff. Please Note that unauthorized recording violates California state law.
8. To notify our office in writing of your desire to obtain your own medical record.
9. To assure the financial obligation of your healthcare is met as promptly as possible.

# Carta de Derechos al Paciente

Exer Urgent Care se dedica a la asociación con nuestros pacientes para proporcionar una atención de alta calidad y para ayudar a mejorar su salud y calidad de vida. Creemos que ustedes, nuestros pacientes, tienen ciertos derechos con respecto a su cuidado, y ciertas responsabilidades para ayudar a ofrecerle la mejor atención posible.

## Derechos de los Pacientes

1. Pacientes tienen derecho a recibir equitativa atención imparcial, considerada y respetuosa y ser tratado con cortesía y dignidad.
2. Pacientes tienen derecho a recibir tratamiento sin discriminación sobre raza, color, religión, sexo, origen nacional, discapacidad / impedimento o orientación sexual.
3. Pacientes tienen derecho a conocer los nombres de todos los Doctores y personal que cuidan de ellos y de los procedimientos que realizaron para ellos.
4. Pacientes tienen el derecho a obtener información sobre su enfermedad, tratamiento y pronóstico en términos y lenguaje que ellos entienden.
5. Pacientes tienen el derecho a recibir toda la información que necesiten tener acerca de cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, los riesgos involucrados, y todas las alternativas a esos procedimientos, con el fin de dar un consentimiento informado para recibir este tratamiento, excepto en caso de emergencia.
6. Pacientes tienen el derecho a ser tratados de acuerdo con sus deseos expresados en su Poder Notarial para la Atención de Salud o otro directivo de salud legales.
7. Pacientes tienen derecho a rechazar el tratamiento y ser conscientes de los riesgos y resultados respecto a su salud si niegan tratamiento.
8. Pacientes tienen derecho a una garantía de privacidad en su atención médica. La discusión del caso, consulta, examen, y tratamiento será llevado a cabo de forma confidencial. Información de salud y registros médicos de pacientes serán tratado confidencialmente y solo será leído por personas directamente involucrados en su cuidado, por individuos observando el cuidado, o por otras personas solamente con el consentimiento escrito del paciente.
9. Pacientes tienen derecho a negarse a participar en cualquier proyecto de investigación. Si deciden participar, los pacientes tienen el derecho de recibir una completa explicación de la investigación y retirarse del proyecto en cualquier momento.
10. Pacientes tienen derecho a conocer cargos y facturas.
11. Pacientes tienen derecho a examinar y recibir una explicación de los cargos independientemente de la fuente de pago.
12. Pacientes tienen la opción de preguntar u obtener una segunda opinión.
13. Pacientes tienen la capacidad de tener sus quejas atendidas y recibir una respuesta adecuada.
14. Pacientes tienen derecho a recibir información con respecto a las reglas, póliza y responsabilidades que aplican a su conducta como paciente.

## Responsabilidades de los Pacientes

1. Pacientes son responsable de ser considerado con los derechos de los demás.
2. Pacientes son responsables de proporcionar, en la medida de su conocimiento, precisa y completa información sobre las condiciones actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
3. Pacientes son responsables de hacer preguntas para entender el procedimiento o tratamiento, riesgos involucrados, y alternativas de atención.
4. Pacientes son responsables de sus decisiones si rechazan el tratamiento o si no siguen las instrucciones del proveedor de atención médica.
5. Pacientes son responsables de respetar la privacidad de otros pacientes.
6. Pacientes son responsables de notificar a nuestra oficina por escrito de su deseo de obtener su propio registro médico.
7. Pacientes son responsables de asegurar que obligación financiera de su cuidado se cumpla lo más pronto posible.