



Notice of Nondiscrimination

Connecticut Children's Medical Center and its affiliates, including Connecticut Children's Specialty Group, Inc. (collectively, "Connecticut Children's") complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate, exclude people or treat them differently on the basis of race, ethnicity, color, sex, national origin, ancestry, religious creed, age, disability, veteran status, sexual orientation, gender identity or marital status.

Connecticut Children's:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need these services, contact Connecticut Children's Child & Family Support Services Department at 860.545.9700 or Connecticut Children's Resource Center at 860.545.9000 on evenings, weekends and holidays. (TTY: 860.545.8330).

If you believe that Connecticut Children's has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, ethnicity, color, sex, national origin, ancestry, religious creed, age, disability, veteran status, sexual orientation, gender identity or marital status, you can file a grievance with a Connecticut Children's Patient and Family Representative, 282 Washington Street, Hartford, CT 06106, 860.837.5282 (TTY: 860.545.8330), Fax: 860.837.6455, patient_rep@connecticutchildrens.org. You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, a Patient and Family Representative is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, HHH Building, Washington, D.C. 20201
800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

Complaint forms are available at <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Patient and Family Bill of Rights

At Connecticut Children's Medical Center, as a child, parent or legal guardian, you have the following rights:

- To receive quality care that is emotionally supportive and family-centered.
- To have your personal privacy and your child's personal privacy respected as much as possible.
- To receive care in a safe setting.
- To know the names of doctors, nurses, and other healthcare workers, and the role they play in the care of you/your child.
- To be treated without discrimination, regardless of race, ethnic background, religion, sexual orientation, gender identity, education, illness or disability.
- To have your doctor explain to you, in words you understand, information about your child's illness, plan for treatment, and prospects for recovery.
- To receive timely, accurate information and explanation from all of your healthcare providers, in a manner, form and language that you can understand, free of charge. To obtain interpretation services or information in another language, please contact Child and Family Support Services at 800.835.9700.
- To be given as much available information as you need to make an informed decision about any treatments or procedures.
- To be actively involved in the planning of care and treatment, including discharge planning and pain management.
- To be as free of pain as possible.
- To be free from any form of restraints that are not medically necessary.
- To make an informed decision, to the extent the law allows, regarding refusal or discontinuation of care.
- To have personal health information kept private and confidential as much as possible.
- To receive care in an environment that is free from all forms of harassment and abuse.
- To have reasonable, timely access to your child's medical record.
- To receive a clear explanation of any outcomes of treatments or procedures that were unanticipated.
- To receive a timely response to any reasonable request for meeting special needs, including translation services and assistance for the deaf and hard of hearing.
- To understand the plans for your child's care after discharge from the hospital.
- To be informed in the event the hospital finds it necessary to seek legal action to provide treatment for your child.
- To have the right to equal visitation privileges consistent with patient preferences and subject to justified clinical restrictions.
- To have the right, subject to your (or a designated support person's) consent, to receive visitors of your choice, and the right to withdraw or deny such consent at any time.
- To request a discharge planning evaluation.
- To remove your child from the hospital even when the doctors advise against it, to the extent permitted by law.

- To know about any business relationships between Connecticut Children's and other institutions that concerns the care of your child.
- To agree to or refuse to allow your child to participate in a research project.
- To request a consultation from the hospital's Ethics Committee to resolve disagreements over your child's plan of care.
- To the extent permitted by law, formulate an advance directive and discuss it with your child's primary doctor.
- To make a complaint to the department manager or hospital administration if you are dissatisfied with or concerned about your child's care.
- You can request information about the cost of a diagnostic test or procedure and our hospital's quality ratings by contacting a financial counselor at 860.545.8086, option 3.
- To apply for financial assistance for Connecticut Children's Medical Center or Connecticut Children's Specialty Group services by contacting a financial counselor at 860.545.8086, option 3.
- To voice concerns or complaints or to file a grievance through the Connecticut Children's Patient and Family Representatives, call toll free 860.837.5282; to file a complaint with the Department of Public Health, call 860.509.8000; or to file a complaint with The Joint Commission, call 800.994.6610 or write to: Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181
- You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://www.hhs.gov/ocr/index.html> by mail at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, HHH Building, Washington, D.C. 20201 or by phone at 800.368.1019 or 800.537.7697 (TDD).
- In the event of death, you are entitled to certain rights regarding an autopsy. These rights are outlined in our brochure entitled, "Rights Concerning an Autopsy for a Family Member." You may obtain a copy by asking your doctor or nurse.

As a child, parent, or legal guardian you have the following responsibilities:

- To provide an accurate and complete history of your child's health.
- To follow the plan of care recommended by your child's health care team.
- To ask questions about any aspect of care you/your child don't understand.
- To be considerate of the rights of other patients and their families.
- To comply with the policies of Connecticut Children's concerning patient care and visitor conduct. Staff, Patient and Families, and hospital equipment may not be photographed, video recorded, or audio recorded without staff or hospital consent.
- To pay for services rendered and/or provide the necessary insurance information to submit a claim.
- To be aware of your insurance plan's eligibility, benefit, and coverage details including any potential out of pocket expenses.
- To support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct in interactions with staff and licensed independent practitioners.

Notice of Nondiscrimination

Connecticut Children's Medical Center y sus afiliados, incluyendo Connecticut Children's Specialty Group, Inc. (colectivamente, "Connecticut Children's") cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina o excluye a personas, o las trata de manera diferente en base a su raza, etnicidad, color, sexo, origen nacional, ascendencia, credo religioso, edad, discapacidad, estado de veterano, orientación sexual, identidad de género o estado civil.

Connecticut Children's:

- Proporciona ayudas y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:
 - Intérpretes calificados del lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos
- Proporciona servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, tales como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicios de Apoyo para Niños y Familias de Connecticut al 860.545.9700 o al Centro de Recursos para Niños de Connecticut 860.545.9000 en las tardes, fines de semana y días feriados. (TTY: 860.545.8330).

Si usted cree que Connecticut Children's no ha podido proporcionar estos servicios o discriminado de otra manera en base a su raza, etnicidad, color, sexo, origen nacional, ascendencia, credo religioso, edad, discapacidad, estado de veterano, orientación sexual, identidad de género o estado civil, puede presentar una queja ante un Representante de Pacientes y Familias de Connecticut Children's. Washington Street, Hartford, CT 06106, 860-837-5282 (TTY: 860-545-8330), Fax: 860-837-6455, patient_rep@connecticutchildrens.org. Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, un Representante de Pacientes y Familias está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, por vía electrónica a través del Portal de Quejas de Derechos Civiles, disponible en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>, o por correo o teléfono en:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
200 Independence Avenue, Edificio HHH, Washington, D.C. 20201
800.368.1019, 800.537.7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>.

Patient and Family Bill of Rights

En Connecticut Children's Medical Center, como niño, padre o tutor legal, usted tiene los siguientes derechos:

- Recibir cuidado de calidad, centrado en la familia y que proporcione apoyo emocional.
- Que se respete su privacidad personal y la de su niño tanto como sea posible.
- Recibir cuidado en un ambiente seguro.
- Saber el nombre de sus médicos, enfermeras y demás trabajadores del cuidado de la salud y el papel que desempeñan en su cuidado o en el de su niño.
- Que le traten sin discriminación, independientemente de su raza, etnicidad, religión, orientación sexual, identidad de género, nivel educacional, enfermedad o minusvalía.
- Que su médico le explique, con palabras que usted comprenda, información sobre la enfermedad de su niño, el plan de tratamiento y sus posibilidades de recuperación.
- Recibir información y explicaciones puntuales, precisas por parte de todos los proveedores de cuidado de la salud, de una manera, forma y en un lenguaje que pueda comprender, de manera gratuita. Para obtener servicios de interpretación o información en otro lenguaje, por favor comuníquese con Child and Family Support Services (Servicios de apoyo para niños y familias) al 800-835-9700.
- Recibir tanta información como haya disponible para que pueda tomar una decisión informada sobre cualquier tratamiento o procedimiento.
- Estar involucrado de manera activa en la planificación de cuidado y tratamiento, incluyendo los planes de alta y manejo del dolor.
- Estar tan libre de dolor como sea posible.
- Estar libre de cualquier forma de inmovilización que no sea médicamente necesaria.
- Tomar una decisión informada, en la medida que permita la ley, sobre el rechazo o interrupción de cuidados.
- Que su información personal de salud se mantenga privada y confidencial tanto como sea posible.
- Recibir cuidado en un ambiente libre de toda forma de acoso y abuso.
- Tener acceso razonable y puntual al registro médico de su niño.
- Recibir una explicación clara de cualquier resultado de tratamientos o procedimientos no anticipados.
- Recibir respuesta puntual a una petición razonable para cumplir necesidades especiales.
- Comprender los planes para el cuidado de su niño tras recibir el alta del hospital.
- Estar informado en el caso del hospital determine que es necesario tomar acción legal para proporcionar cuidados a su niño.
- Tener el mismo derecho a privilegios de visita consistentes con las preferencias del paciente y sujeta a restricciones médicas justificadas.
- A tener el derecho, sujeto a su consentimiento (o la persona de apoyo designada), a recibir visitas de su elección, y el derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
- Solicitar una evaluación de planificación de alta.
- Llevarse a su niño del hospital incluso cuando los médicos no lo recomiendan, así como lo permita la ley.
- Saber sobre cualquier relación de negocios entre Connecticut Children's y otras instituciones que afecte el cuidado de su niño.

- Aceptar o rechazar permitir que su niño participe en un proyecto de investigación.
- Solicitar una consulta por parte del Comité Ético del hospital para resolver desacuerdos sobre el plan de cuidado de su niño.
- Elaborar una directiva anticipada y conversar sobre ello con el médico primario de su niño, en la medida que permita la ley.
- Presentar una queja al gerente del departamento o administración del hospital si no está satisfecho con o está preocupado por el cuidado de su niño.
- Puede solicitar información sobre el coste de una prueba diagnóstica o de un procedimiento, y las calificaciones de calidad de nuestro hospital comunicándose con un asesor financiero al 860.545.8086, opción 3.
- Solicitar asistencia económica por los servicios de Connecticut Children's Medical Center o Connecticut Children's Specialty Group comunicándose con un asesor financiero al 860.545.8086, opción 3.
- Para hablar sobre sus preocupaciones o quejas o presentar una reclamación a través de los Representantes para Pacientes y Familias de Connecticut Children's, llame al número gratuito 860-837-5282; para presentar una queja con The Joint Commission, llame al 800-994-6610 O escriba a patientsafetyreport@jointcommission.org, o Office of Quality and Patient Safety, el Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, Illinois 60181.
- También puede presentar una reclamación de derechos civiles con el U.S. Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Sociales de EEUU), Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles), de manera electrónica a través del Office for Civil Rights Complaint Portal (Portal de Reclamaciones de la Oficina de Derechos Civiles), disponible en <https://www.hhs.gov/ocr/index.html>, enviándola por correo a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, HHH Building, Washington, D.C. 20201, o por teléfono al 800-368-1019 o 800-537-7697 (TDD).
- En el caso de fallecimiento, tiene derecho a ciertos derechos con relación a la autopsia. Estos derechos están incluidos en un folleto titulado, "Rights Concerning an Autopsy for a Family Member" (Derechos con relación a una autopsia para un familiar). Puede obtener una copia pidiéndosela a su médico o enfermera.

Como niño, padre o tutor legal, tiene las siguientes responsabilidades:

- Proporcionar un historial de la salud de su niño veraz y completo.
- Seguir el plan de cuidados recomendado por el equipo de cuidado de la salud de su niño.
- Hacer preguntas sobre cualquier aspecto del cuidado de su niño o suyo, que no comprenda.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y sus familias.
- Cumplir con la política de Connecticut Children's sobre el cuidado del paciente y la conducta de las visitas. El personal, los pacientes, las familias y el equipo del hospital no pueden ser fotografiados, grabados en video ni grabarse en audio sin el consentimiento del personal u hospital.
- Pagar los servicios prestados y/o proporcionar la información necesaria del seguro para presentar la reclamación.
- Están informado sobre la elegibilidad, beneficios y detalles de la cobertura de su plan de seguro, incluyendo cualquier posible gasto de su bolsillo.
- El tener consideración y respeto mutuo usando un lenguaje y conducta cívica en las interacciones con el personal y profesionales independientes licenciados.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

ATENÇÃO: Se fala português, encontramos serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330)。

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleis-

tungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330) पर कॉल करें।

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги переводов. Звоните 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

مُؤدب لاصتا. راجع طلباتك لرفاوتت هيو غللا د علسلما تادخ زانف، غللا لفا د حستت تنك اذا: 1-0870-432-008 (فون: 1-0338-545-068).

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

CHŪ Y: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).

KUJDES: Nëse flitni shqip, për ju ka në dispozicion shërbime të asistencës gjuhësore, pa pagesë. Telefononi në 1-800-234-0780 (TTY: 1-800-545-8330).