



Client Bill of Rights

Individual Dignity

1. The individual dignity of a client must be always respected through all occasions, including the right to receive care in a safe setting free from abuse or harassment.
2. Each client retains rights to privacy to be respected regardless of economic status or source of payment. The right to privacy is balanced with providing adequate care and services.
3. Prompt and reasonable responses to questions or requests are expected by BlueSprig staff from both the client/caregiver and other healthcare providers.
4. The use of personal possessions is permitted and limited only by space, presents a safety risk, presents a risk for others in the center, or cannot be reasonably accommodated.
5. A client will be free from restraint or seclusion except in emergencies for safety when less restrictive means has been ineffective.

Information

1. Client/caregiver has the right to know the name, function, and qualifications of each provider of services pertaining to the client. The client/caregiver may request such information from the center location.
2. For center-based services, the client/caregiver has the right to know what support services are available through the center location.
3. Information concerning the client's diagnosis, course of treatment, alternatives, risks, and prognosis, unless medically inadvisable to share with the client, must be presented to the client or healthcare representative. The client/caregiver has the right to refuse this information.
4. The client or appointed healthcare representative has the right to make medical decisions, take part in ethical questions that arise during care, and the right to refuse care. BlueSprig will document any such refusal in the electronic client record.
5. Complaints or grievances may be expressed to any BlueSprig center, the parent company, or any appropriate licensing or credentialing body regarding alleged violations of client rights. The procedure for expressing a grievance must be outlined for the client/caregiver.
6. If a client/caregiver does not speak English, the client/caregiver has the right to be provided an interpreter when receiving medical services if the center has a person readily available who can interpret on behalf of the client.
7. A client/caregiver has the right to care that is considerate and respectful toward personal values and beliefs.
8. BlueSprig may not discriminate against a client based solely on the client/caregiver's exercise of the constitutional right to own and possess firearms or ammunition.

Financial Information and Disclosure

1. A client/caregiver has the right to be provided information or necessary counseling on the availability of known financial resources for relevant healthcare.
2. A schedule of charges for medical services provided and offered to clients must include prices charged to an uninsured person paying for such services by cash, check, credit card, or debit card. The schedule is to be available, upon request, before the provision of services and may include a reasonable estimate of charges for defined services. Reasonable estimates, if provided, are to be written in clear to understand language. This does not preclude BlueSprig from exceeding the estimate or making additional charges based on changes in the client's condition or treatment needs.
3. If at the time of service, a discount or charity policy exists for uninsured BlueSprig clients, eligibility should be communicated. [Note that no such charity policy for new BlueSprig clients exists as of the inception of this policy.]
4. Client/caregiver maintains the right to receive a copy of itemized statement or bill, upon request and the right to receive an explanation of charges.

Access to Health Care

1. A client has the right to impartial access to treatment based on core services provided by BlueSprig and the ability to serve the client.
2. BlueSprig maintains access to services based on current Client Admission Criteria and Process policy.
3. The client has the right to access the mode of treatment preferred by the client/caregiver and in the judgment of the healthcare practitioner relevant and in the best interest of the client, regardless of whether BlueSprig may accommodate such treatment.

Experimental Research

1. The client/caregiver has the right to know if any service or treatment provided is for the purpose of experimental research and to consent prior to such participation. Participation must always be voluntary and the client/caregiver has the right to refuse.

Knowledge of Rights and Responsibilities

1. In receiving BlueSprig services, the client/caregiver has the right to know their rights and responsibilities.
2. The client/caregiver is expected to respect Blue Sprig's right to anticipate behavior that is reasonable and responsible, considering the nature of the associated illness.



Declaración de derechos del cliente

Dignidad individual

1. La dignidad individual de un cliente se debe respetar en todo momento y en todas las ocasiones, incluido el derecho a recibir atención en un entorno seguro sin sufrir abuso ni acoso.
2. Cada cliente conserva los derechos de privacidad que se deben respetar, independientemente de su estado económico o fuente de pago. El derecho a la privacidad se equilibra con la prestación de atención y servicios adecuados.
3. Se esperan respuestas rápidas y razonables a las preguntas o solicitudes del personal de BlueSprig tanto del cliente/cuidador como de otros proveedores de atención médica.
4. El uso de pertenencias personales está permitido y limitado solo por el espacio, si presenta un riesgo de seguridad, presenta un riesgo para otras personas en el centro o no puede acomodarse razonablemente.
5. Los clientes no serán sometidos a restricciones ni a reclusiones, salvo en caso de emergencia por motivos de seguridad, cuando los medios menos restrictivos hayan sido ineficaces.

Información

1. El cliente/cuidador tiene derecho a conocer el nombre, la función y las calificaciones de cada proveedor de servicios relacionados con el cliente. El cliente/cuidador puede pedir esa información en el centro.
2. Para los servicios basados en el centro, el cliente/cuidador tiene derecho a saber qué servicios de apoyo están disponibles en el centro.
3. La información sobre el diagnóstico del cliente, el curso del tratamiento, las alternativas, los riesgos y el pronóstico, a menos que no sea aconsejable por razones médicas compartirlo con el cliente, se debe dar al cliente o al representante de atención médica. El cliente/cuidador tiene derecho a rechazar esta información.
4. El cliente o el representante de atención médica designado tienen derecho a tomar decisiones médicas, participar en cuestiones éticas que surjan durante la atención y a rechazar la atención. BlueSprig documentará cualquier negativa de este tipo en el expediente electrónico del cliente.
5. Las quejas o las quejas formales se pueden expresar a cualquier centro de BlueSprig, la compañía matriz o cualquier organismo de concesión de licencias o acreditación correspondiente con respecto a presuntas infracciones de los derechos del cliente. El procedimiento para expresar una queja formal se debe describir al cliente/cuidador.
6. Si un cliente/cuidador no habla inglés, el cliente/cuidador tiene derecho a tener un intérprete cuando reciba los servicios médicos si el centro tiene una persona disponible que pueda interpretar en nombre del cliente.
7. El cliente/cuidador tiene derecho a recibir atención considerada y respetuosa de sus valores y creencias personales.
8. BlueSprig no puede discriminar a un cliente en función únicamente del ejercicio del cliente/cuidador del derecho constitucional de ser dueño de y poseer armas de fuego o municiones.

Información financiera y revelación

1. El cliente/cuidador tiene derecho a que se le dé la información o la orientación necesarias sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para la atención médica pertinente.
2. Un programa de cargos por los servicios médicos prestados y ofrecidos a los clientes debe incluir los precios cobrados a una persona sin seguro que paga esos servicios en efectivo o con cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de débito. El programa debe estar disponible, cuando se solicite, antes de la prestación de los servicios y puede incluir un cálculo razonable de los cargos por los servicios definidos. Los cálculos razonables, si se dan, se deben escribir en un lenguaje que sea claro y fácil entender. Esto no impide que BlueSprig exceda el cálculo o haga cargos adicionales en función de los cambios en la condición del cliente o las necesidades del tratamiento.
3. Si en el momento del servicio existe una política de descuento o asistencia para clientes de BlueSprig sin seguro, se debe comunicar la elegibilidad. [Tenga en cuenta que no existe esa política de asistencia para los nuevos clientes de BlueSprig al entrar en vigor esta política].
4. El cliente/cuidador conserva el derecho a recibir una copia del estado de cuenta detallado o de la factura, cuando se pida, y el derecho a recibir una explicación de los cargos.

Acceso a la atención médica

1. El cliente tiene el derecho de un acceso imparcial a un tratamiento basado en los servicios básicos prestados por BlueSprig y la capacidad de atender al cliente.
2. BlueSprig mantiene el acceso a los servicios según la política actual de Procesos y criterios de ingreso de los clientes.
3. El cliente tiene derecho a acceder al modo de tratamiento preferido por el cliente/cuidador y, a juicio del proveedor de atención médica, que sea pertinente y en el mejor interés del cliente, independientemente de si BlueSprig puede adaptarse a ese tratamiento.

Investigación experimental

1. El cliente/cuidador tiene derecho a saber si algún servicio o tratamiento prestado tiene el propósito de una investigación experimental y a dar su consentimiento antes de esa participación. La participación siempre debe ser voluntaria, y el cliente/cuidador tiene derecho a negarse.

Conocimiento de derechos y responsabilidades

1. Cuando recibe los servicios de BlueSprig, el cliente/cuidador tiene derecho a conocer sus derechos y responsabilidades.
2. Se espera que el cliente/cuidador respete el derecho de BlueSprig de anticipar un comportamiento que sea razonable y responsable, considerando la naturaleza de la enfermedad asociada.