

Patient Rights

A Patient/Patient Representative Has the Right:

Patients have a right to be notified in writing of your rights and obligations before hospice care begins. A copy of this "patient Rights" document will be provided to you upon intake/admission to the hospice program. Consistent with state laws, your patient representative, family or guardian may exercise your rights when you, as the patient are unable to do so. Hospice organizations, including Crossroads Hospice {Crossroads}, have an obligation to protect and promote your rights.

You have the right:

- To provide informed consent before being admitted to hospice care.
- You and your Crossroads' caregivers have a right to mutual respect and dignity and remain free from abuse, neglect and exploitation by Crossroads employees, volunteers and/or contractors.
- To be informed that Crossroads Hospice staff and volunteers are prohibited from accepting personal gifts and borrowing from patients, family members and/or primary caregivers.
- To have relationships with Crossroads Hospice staff and volunteers which are based on honesty and ethical standards of conduct.
- To be informed of care and procedures in a language you can follow, as well as the right to lodge complaints with Crossroads Hospice about the care that is (or fails to be) furnished and regarding a lack of respect for your property while care is being provided to you.
- To receive effective pain and symptom management from Crossroads Hospice for conditions related to your terminal illness.
- To designate an attending physician of your choice.
- To be admitted to hospice care (if eligible) regardless of your race, ethnicity, national origin, age, gender, gender identity, sexual orientation, disability, or religious affiliation.
- To voice your grievances without fear of discrimination or reprisal for lodging those complaints and to know about the disposition of such complaints.
- To be notified in writing of the care that is to be furnished to you, the qualifications of those hospice caregivers who will furnish the care, and the frequency of the services that are proposed to be furnished.
- To be advised of any change in the hospice plan of care before the change is made.
- To participate in the planning of the care, planning changes in the care, and to be advised that you have the right to participate in that care.
- To refuse services and to be advised of the consequences of refusing care.
- To request a change in your Crossroads caregiver without fear of reprisal or discrimination.
- We, or your physician may be forced to refer you, the patient, to another source of care if your refusal to comply with the hospice plan of care threatens to compromise Crossroads Hospice's commitment to quality care.
- To confidentiality regarding information about your health, social and financial circumstances and about what takes place within your home or place of residence.
- To expect Crossroads Hospice to release information only as consistent with our internal policy, required by law or authorized by the patient/patient representative.
- To be informed of the extent to which payment may be expected from Medicare, Medicaid and/or any other third-party payor known to Crossroads Hospice.
- To be informed of any charges that will not be covered by Medicare.
- To be informed of the charges for which you may be liable.
- To receive this information, orally and in writing, within 15 working days of the date the Crossroads becomes aware of any changes in charges.
- To have access, upon request, to all bills for service received, regardless of whether the bills are paid out-of-pocket or by another party.
- To request a copy of a Notification of Non-Covered Items, Drugs and Services Addendum which outlines items and services not covered by hospice.
- To receive care of the highest quality and to be admitted by Crossroads Hospice only if we are assured that all necessary palliative and supportive services will be provided to promote the physical, psychological, social and spiritual well-being of you. By law, an organization, including Crossroads, with less-than-optimal resources may, however, admit you if a more appropriate hospice organization is not available to you, but only after fully informing you of any limitations and the lack of suitable alternative arrangements.

Patient Rights

You have the right (continued):

- To be told what to do in the case of an emergency and prepare an emergency preparedness plan.
- To have your family unit, legal guardian, if any, and your patient representative present during an inpatient stay, unless the presence of the family unit, legal guardian or patient representative poses a risk to you or others.
- To review, upon request, copies of any inspection report completed within two (2) years of such request.
- To self-determination, which encompasses the right to make choices regarding life-sustaining treatment, including resuscitative services.
- For your significant other (if applicable) to be viewed and treated by Crossroads as a member of your family unit.
- To receive appropriate care without regard for the ability to pay for such care and if Crossroads Hospice is unable to provide end of life care, to provide you resources and information on other options within the community.
- To be informed of Crossroads Hospice's ownership status and its affiliation with any entities to which you are referred.
- As indicated, your family, patient representative and/or guardian may exercise these rights when all reasonable efforts to communication with your, as the patient, have failed. These rights shall also include:
 - ✓ If you have been adjudged incompetent under state law by a court of proper jurisdiction, your patient rights are exercised by the person appointed pursuant to state law to act on the patient's behalf.
 - ✓ If a state court has not adjudged you, as the patient, as incompetent, any legal representative designated by you, in accordance with state law may exercise your rights to the extent allowed by state law.

We want you to know your rights as a patient or family. Please reach out to any team member with questions/concerns. If you feel your rights have been violated, you can also contact our Corporate Compliance Office at corporatecompliance@c4llc.com.

To request and receive written disclosure of the Governing Body and Executive staff to all professional and/or personal relationship or interest, direct or indirect, that may present a conflict of interest. This may be requested in writing, addressed to DeAnna Looper, RN, CHPN, CHPCA, LNC, CHC, CPCO-Clinical and Regulatory Advisor to the Board, at the following address: Carrefour Associates, L.L.C. 10810 E. 45 St. Ste: 300, Tulsa, OK 74146.

Derechos del paciente

Un paciente/representante del paciente tiene derecho a:

Los pacientes tienen derecho a ser notificados por escrito de sus derechos y obligaciones antes de que comiencen los cuidados paliativos. Se le proporcionará una copia de este documento de "Derechos del paciente" al momento de la admisión/admisión al programa de hospicio. De acuerdo con las leyes estatales, su representante del paciente, familia o tutor puede ejercer sus derechos cuando usted, como paciente, no pueda hacerlo. Las organizaciones de hospicio, incluida Crossroads Hospice {Crossroads}, tienen la obligación de proteger y promover sus derechos.

Usted tiene derecho a:

- Dar su consentimiento informado antes de ser admitido en cuidados paliativos.
- Usted y los cuidadores de Crossroads tienen derecho al respeto mutuo y a la dignidad, y permanecen libres de abuso, negligencia y explotación por parte de los empleados, voluntarios y/o contratistas de Crossroads.
- Ser informado de que el personal y los voluntarios de Crossroads Hospice tienen prohibido aceptar regalos personales y pedir prestados a los pacientes, familiares y/o cuidadores principales.
- Tener relaciones con el personal y los voluntarios de Crossroads Hospice que se basen en la honestidad y los estándares éticos de conducta.
- A ser informado de la atención y los procedimientos en un idioma que pueda seguir, así como el derecho a presentar quejas ante Crossroads Hospice sobre la atención que se brinda (o no se brinda) y con respecto a la falta de respeto por su propiedad mientras se le brinda la atención.
- Recibir un manejo eficaz del dolor y los síntomas de Crossroads Hospice para las afecciones relacionadas con su enfermedad terminal.
- Designar a un médico tratante de su elección.
- Ser admitido en cuidados paliativos (si es elegible) independientemente de su raza, etnia, origen nacional, edad, género, identidad de género, orientación sexual, discapacidad o afiliación religiosa.
- A expresar sus quejas sin temor a discriminación o represalias por presentar esas quejas y a conocer la disposición de dichas quejas.
- A ser notificado por escrito de la atención que se le va a proporcionar, las calificaciones de los cuidadores de hospicio que brindarán la atención y la frecuencia de los servicios que se propone brindar.
- A ser informado de cualquier cambio en el plan de cuidados paliativos antes de que se realice el cambio.
- A participar en la planificación de la atención, a planificar cambios en la atención y a que se le informe de que tiene derecho a participar en esa atención.
- A rechazar los servicios y a ser informado de las consecuencias de negarse a recibir atención.
- Solicitar un cambio en su cuidador de Crossroads sin temor a represalias o discriminación.
- Nosotros, o su médico, podemos vernos obligados a derivarlo a usted, el paciente, a otra fuente de atención si su negativa a cumplir con el plan de atención de hospicio amenaza con comprometer el compromiso de Crossroads Hospice con la atención de calidad.
- A la confidencialidad de la información sobre su salud, circunstancias sociales y económicas y sobre lo que ocurre en su domicilio o lugar de residencia.
- Esperar que Crossroads Hospice divulgue información solo de acuerdo con nuestra política interna, requerida por la ley o autorizada por el paciente/representante del paciente.
- A ser informado de la medida en que se puede esperar el pago de Medicare, Medicaid y/o cualquier otro pagador externo conocido por Crossroads Hospice.
- A ser informado de cualquier cargo que no esté cubierto por Medicare.
- A ser informado de los cargos de los que pueda ser responsable.
- Recibir esta información, verbalmente y por escrito, en un plazo de 15 días hábiles a partir de la fecha en que Crossroads tenga conocimiento de cualquier cambio en las tarifas.
- Tener acceso, previa solicitud, a todas las facturas por el servicio recibido, independientemente de si las facturas se pagan de su bolsillo o por otra parte.
- Para solicitar una copia de un Anexo de Notificación de Artículos, Medicamentos y Servicios No Cubiertos que describe los artículos y servicios no cubiertos por el hospicio.

Derechos del paciente

Usted tiene el derecho (continuación):

- Recibir atención de la más alta calidad y ser admitido por Crossroads Hospice solo si estamos seguros de que se brindarán todos los servicios paliativos y de apoyo necesarios para promover su bienestar físico, psicológico, social y espiritual. Sin embargo, por ley, una organización, incluida Crossroads, con recursos menos que óptimos puede, sin embargo, admitirlo si no dispone de una organización de hospicio más adecuada, pero solo después de informarle completamente de cualquier limitación y la falta de arreglos alternativos adecuados.
- Que le digan qué hacer en caso de una emergencia y que le preparen un plan de preparación para emergencias.
- A que su unidad familiar, tutor legal, si lo hubiera, y su representante del paciente estén presentes durante una estadía hospitalaria, a menos que la presencia de la unidad familiar, el tutor legal o el representante del paciente represente un riesgo para usted u otros.
- Revisar, previa solicitud, copias de cualquier informe de inspección completado dentro de los dos (2) años posteriores a dicha solicitud.
- A la autodeterminación, que abarca el derecho a tomar decisiones con respecto al tratamiento de soporte vital, incluidos los servicios de reanimación.
- Para que su pareja (si corresponde) sea vista y tratada por Crossroads como un miembro de su unidad familiar.
- Recibir la atención adecuada sin tener en cuenta la capacidad de pagar por dicha atención y, si Crossroads Hospice no puede brindar atención al final de la vida, proporcionarle recursos e información sobre otras opciones dentro de la comunidad.
- A ser informado sobre el estado de propiedad de Crossroads Hospice y su afiliación con cualquier entidad a la que se le remita.
- Como se indica, su familia, representante del paciente y/o tutor puede ejercer estos derechos cuando todos los esfuerzos razonables para comunicarse con usted, como paciente, hayan fracasado. Estos derechos incluirán también:
 - ✓ Si usted ha sido declarado incompetente bajo la ley estatal por un tribunal de jurisdicción apropiada, sus derechos como paciente son ejercidos por la persona designada de conformidad con la ley estatal para actuar en nombre del paciente.
 - ✓ Si un tribunal estatal no lo ha juzgado, como paciente, como incompetente, cualquier representante legal designado por usted, de acuerdo con la ley estatal, puede ejercer sus derechos en la medida en que lo permita la ley estatal.

Queremos que conozca sus derechos como paciente o familia. Comuníquese con cualquier miembro del equipo que tenga preguntas o inquietudes. Si cree que se han violado sus derechos, también puede ponerse en contacto con nuestra Oficina de Cumplimiento Corporativo en corporatecompliance@c4llc.com

Solicitar y recibir información por escrito del Consejo de Administración y del personal ejecutivo a toda relación o interés profesional y/o personal, directo o indirecto, que pueda presentar un conflicto de intereses. Esto puede solicitarse por escrito, dirigido a DeAnna Looper, RN, CHPN, CHPCA, LNC, CHC, CPCO-Asesor Clínico y Regulatorio de la Junta, a la siguiente dirección: Carrefour Associates, L.L.C. 10810 E. 45 St. Ste: 300, Tulsa, OK 74146.