



Current Status: Active

PolicyStat ID: 5399579



Origination: 12/8/2017
 Last Approved: 12/13/2018
 Last Revised: 12/13/2018
 Next Review: 12/12/2021
 Owner: [Ann Ottman](#)
 Policy Area: [SMH Guidelines](#)
 References:
 Applicability: *University of Rochester - Strong Memorial Hospital*

Ensuring a Respectful and Inclusive Environment

0 ' 0>; :3 ! 19 ;>5-8 ;?<50-8 ;A> 95??5; : 5? 0; 59<>;B1 041 C100 .15:3 ;2<-051:0? - :0 / ; 9 9A:5051? .E
 0105B1>5:3 5: : ;B-05B1 / ; 9<-??5; : -01 <-051:0 - :0 2- 950E /1:01>10 41-004 /->1 1:>5/410 .E 10A/-05; : ?/51:/1

>1?501:0? 2100;C? <;?0;/0;>-8 -<<;5:011? ?0A01:0 19<0;E11? ?0A01:0? - :0 B;0A:011?> .A0 -0?; 0; ;A>
 <-051:0? B5?50;>? - :0 B1:0;>?

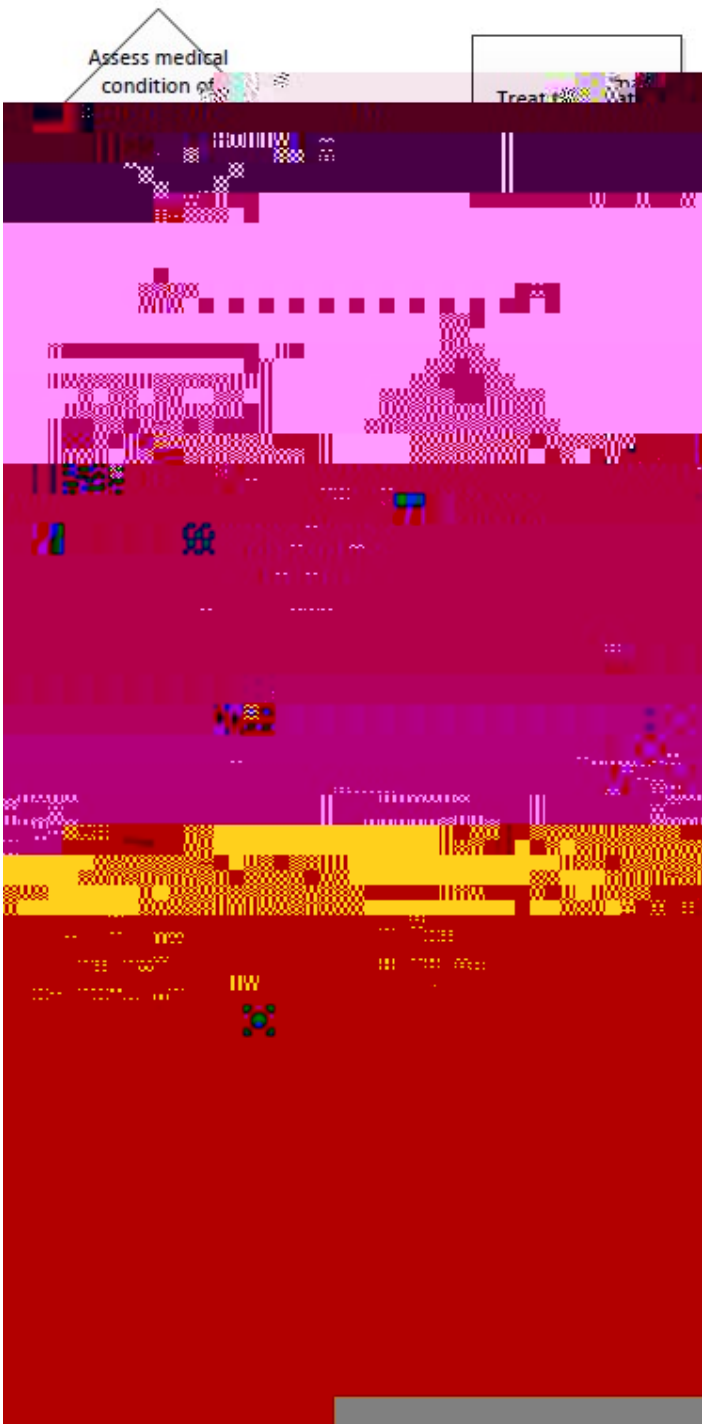
? - " -05; :-0 1-004 '1>B5/1 ;>< ?501 C1 -3>11 :;00; 05?/>595: -01 5: 041 <>;B5?5; : ; 2 ?1>B5/1? 0; - : 5:05B50A-0
 . -?10 ; : 041 5:05B50A-0K? 5:- .5050E 0; <-E C41041><-E91:0 2;>04;?1 ?1>B5/1? C;A00 .1 9-01 A:01> !105/->1
 000C 7]

>-/1 ;>;041> 501:050E (41?1 1D<1>51:/1? ->1 ;201: <-5:2A0 2;> ?0-22 - :0 05225/A00 0; >1?<; :0 0; 5: 041 / ; :01D0 ; 2
 <-051:0 /->1 (45? 3A501 5? 0; 410< E;A -00>1?? 041?1 / ; :/1>? C504 E;A> <-051:0? - :0 0; ?A<<;>0 ; :1 - : ;041>
 5: 041?1 5:??-:/1? ' 11 .10;C 2;> -00505; :-0 >1?;A>/1? 04-0 ->1 -B-50- .81 0; -??5?0 E;A

\$-051:0 - :0 2- 950E /1:01>10 /->1 ;1? 04-0 91:-: 04-0 C1 9A?0 -//; 9 9;0-01 -00 <-051:0 >1=A1?0? 5:/8A05:3
 04;?1 2;> - 41-004 /->1 ?0-22 9 19 .1> ; 2 -<->05/A0-> 31:01> >-/1 ;>>10535;A? .- /73>;A:0

G #A> / ; 9 950 91:0 5? 0; <>;B501 041 45341?0 =A-050E ; 2 /->1 2;> <-051:0? - :0 2- 95051? (45? 0;1? : ; 0 >1=A5>1
 -//; 9 9;0-05; : ? 2;> 1B1>E >1=A1?0 - :0 5:0110 ?; 91 >1=A1?0? ->1 5: -<<>;<>5-01 0; -//; 9 9;0-01 **It is
 not our practice to change providers or assigned staff when the request or statement is related
 solely to the provider's personal identity such as age, color, disability, ethnicity, gender identity or
 expression, marital status, military status, national origin, race, religion/creed, sex, or sexual
 orientation.** (41>1 ->1 - 21C 5:??-:/1? ?A/4 -? - <-051:0 C4; 4-? 1D<1>51:/10 - ?1DA-0 -??-A00 ; > 4-? -
 ?<1/525/ >10535;A? >1-?; : C41>1 ->1=A1?0 0; -//; 9 9;0-01 - /4-:31 5: <>;B501> 9-E .1
 -<<>;<>5-01 ;C1B1> 041?1 ->1 .-?10 ; : /05:5/-0 -??1??91:0 ; 2 041 ?50A-05; :

G * 41: / ; : ?501>5:3 - <-051:0K? >1=A1?0 - 41-004 /->1 <>;B501> ?4;A00 -??1?? 041 2;00;C5:3



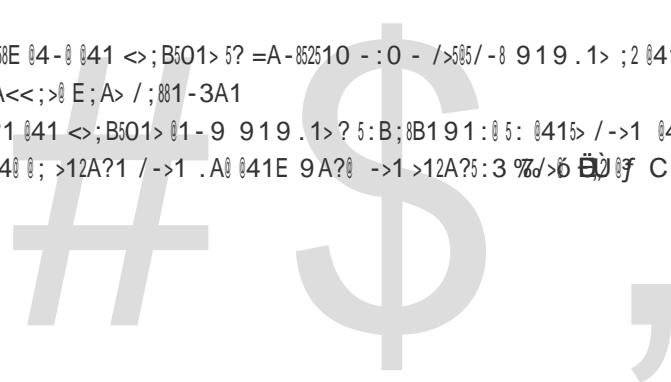
G (41?1 5:01>- /05; :? ->1 ;201: A:/; 92;>0- .81 2 E; A ->1 <01?1:0 .A0 :; 0 041 0->310 ; 2 041 >1=A1?0 ;>
?0-0191:0 50 5? 59<;>0- : 0 0; ?<1-7 A< - :0 ?A<<;>0 041 <>; B501> ;> 01-9 919 .1> C4; 5? 041 ?A.01/0 ; 2 041
>1=A1?0 ;> 0->31010 ?0-0191:0 . ; 04 0A>5:3 041 5:01>- /05; : -? C100 -? 5: 01 .>512? ;> 0-01> 05?/A??5; :?
G 2 041 ?0-22 919 .1> ;> <>; B501> 5? A:/; 92;>0- .81 5: <>; B505:3 /->1 0; 041 <-051:0 -201> ?A/4 - : 5:01>- /05; :
>1=A1?0? 0; 0>- :?21> 041 /->1 0; - : ; 041> <>; B501> - :0 - : -<<>; <>5-01 ?A. ?050A01 5? -B-50- .81 50 9-E .1
-<<>; <>5-01 0; 9-71 - /4- :31 ; C1B1> 5: ?A/4 - ?50A-05; : 50 5? 59<;>0- : 0 0; -??A>1 041 <-051:0 7: ; C?
04-0 5: -<<>; <>5-01 .14-B5;>? /; 9 91:0? - :0 >1=A1?0? C500 :; 0 .1 -//; 9 9; 0-010 ;> 0; 01>-010
G &10-E 041 1B1:0 0; - 9 - : -31> ?A<1>B5?;> ;> -001:05:3 C4; 9-E .1 - .81 0; <>; B501 -00505; : -0 3A50- : /1
?A<<;>0 ;> 1?/-0-05; : -? :11010

G ;/A91:05: 041 1B1:0>1<;>05:3 ?E?019 ;: 041 ' -210E '1/A>50E ;>9

Strategies

G &1-??A>1 041 <-051:0? - :0 ;> 0415> 2-95851? 04-0 C1 0-71 /->1 ;2 - :0 <>;01/0 041 <>5B-/E ;2 1B1>E <-051:0 C4; /; 91? 04>;A34 ;A> 0; ;>?
G ' 0>1?? 04-0 1B1>E <-051:0 5? 0>1-010 ?-218E 2-5>8E - :0 C504 053:50E - :0>1?<1/0
G &15:2;>/1 04-0 1B1>E 919 .1> ;2 041 0>1-091:0 01-9 5? =A-852510 - :0 - :1??1:05-8 919 .1> ;2 041 01-9 5: <>;B505:3 041 <-051:0K? .1?0 /->1

G 135: .E -??1??5:3 041 /85:5/-8 ?50A-05;: - :0 <-051:0K? /-<-/50E
G (>E 0; .1001>A:01>?0- :0 041 <-051:0 2-958EK? /; :/1>? - :0 C4E 041E ->1 >12A?5:3 - ?<1/525/ <>;B501>
G 10 041 <-051:0 2-958E 919 .1>7:;C 04-0 50 5? : ;0 ;A> <>-/05/1 0; /4-:31 <>;B501>? C41: 041 >1=A1?0 ;> ?0-0191:0? ->1 >18-010 0; 041 <>;B501>K? <1>?; :-8 501:050E ?A/4 -? -31 /;8;> 05?-.5850E 104:5/50E 31:01> 501:050E ;> 1D<>1??5;: 9 ->50-8 ?0-0A? 95850->E ?0-0A? :-05; :-8 ;>535: >-/1 >18535;: />110 ?1D ;> ?1DA-8 ;>51:0-05;:
G &15:2;>/1 0; 041 <-051:0 ;> 2-958E 04-0 041 <>;B501> 5? =A-852510 - :0 - />505/-8 919 .1> ;2 041 01-9 04-0 5? /->5:3 2;> 0419 - :0 04-0 E;A ?A<<;>0 E;A /;881-3A1
G 2 041 <-051:0 /; :05:A1? 0; >12A?1 041 <>;B501> 01-9 919 .1>? 5:B;8B191:05: 0415> /->1 041E 9A?0 .1 5:2;>910 04-0 041E 4-B1 041 >5340 0; >12A?1 /->1 .A0 041E 9A?0 ->1 >12A?5:3 %/>6 00 0? C 2A0s Èà



G , ; A / - : - 8 ? ; - < < ; - / 4 0 4 1 0 - > 3 1 0 1 0 5 : 0 5 B 5 O A - 0 - : : 0 5 : 5 0 5 - 0 1 ? A < < ; > 0 5 B 1 / ; : B 1 > ? - 0 5 ; :
G 1 8 < 0 ; > 1 9 ; B 1 0 4 1 0 - > 3 1 0 1 0 5 : 0 5 B 5 O A - 0 2 > ; 9 0 4 1 ? 5 0 A - 0 5 ; :
G - 0 0 \$ A . 8 5 / ' - 2 1 0 E - 0 ; > 0 1 ? 5 3 : - 0 1 ? ; 9 1 ; : 1 0 ; / - 0 0 ; : . 1 4 - 0 2 ; 2 0 4 1 0 - > 3 1 0 1 0 5 : 0 5 B 5 O A - 0

Employee:

G : / 5 0 1 : 0 & 1 < ; > 0
M & 1 < ; > 0 4 1 5 : / 5 0 1 : 0 5 9 9 1 0 5 - 0 1 0 E 0 ; E ; A > ' A < 1 > B 5 ? ; > - : 0 ; > " A > ? 1 ! - : - 3 1 >
G & 1 ? ; A > / 1 ?
M ' A < 1 > B 5 ? ; >
M A 9 - : & 1 ? ; A > / 1 ? A ? 5 : 1 ? ? \$ - > 0 : 1 >
M # 2 2 5 / 1 2 ; > : / 0 A ? 5 ; : - : 0 A 0 0 A > 1 1 B 1 0 ; < 9 1 : 0
M \$ A . 8 5 / ' - 2 1 0 E D ; >
M & \$; 8 5 / E
M \$. ;) & ' A < < ; > 0

Patient:

G : / 5 0 1 : 0 & 1 < ; > 0
M \$ - 0 5 1 : 0 - : 0 - 9 5 0 E & 1 0 - 0 5 ; : ?
G & 1 ? ; A > / 1 ?
M \$ - 0 5 1 : 0 - : 0 - 9 5 0 E & 1 0 - 0 5 ; : ?
M \$; 8 5 / E
L ' ! \$; 8 5 / E \$ - 0 5 1 : 0 ? 5 0 0 ; 2 & 5 3 4 0 ? - : 0 & 1 ? < : : ? 5 . 5 0 5 0 5 1 ? \$; 8 5 / E
L ' ! \$; 8 5 / E \$ - 0 5 1 : 0 ; 9 < 8 - 5 : 0 ? - : 0 > 5 1 B - : / 1 ?
L ' ! \$; 8 5 / E > 5 1 B - : / 1 \$; 8 5 / E

Appendix

Suggested Talking Points for Challenging Situations Dealing with Discriminatory Comments and or Requests

Note & 1 < ; > 0 5 : / 5 0 1 : 0 0 ; ? A < 1 > B 5 ? ; > - : 0 ; > " A > ? 1 ! - : - 3 1 >

Scenarios:

\$ - 0 5 1 : 0 9 - 7 1 ? < > 1 6 A 0 5 / 5 - 0 / ; 9 9 1 : 0 ? - 0 - : 5 : 0 5 B 5 O A - 0 ; > 5 : 3 1 : 1 > - 0 & 1 ? < ; : ? 1 ? 4 ; A 0 . 1 ? 5 9 5 0 - > 0 ; - : E
< - 0 5 1 : 0 ; > 2 - 9 5 0 E 9 1 9 . 1 > C 4 ; 5 ? A ? 5 : 3 < > ; 2 - : 5 0 E ; > - . A ? 5 B 1 0 - : 3 A - 3 1

M **Response to patient:** I \$ 0 1 - ? 1 0 ; : ; 0 A ? 1 0 4 - 0 0 E < 1 ; 2 0 - : 3 A - 3 1 - ? 5 0 ; 2 2 1 : ? 5 B 1 0 ; ; 0 4 1 > ? - : 0 : ; 0
- / / 1 < 0 - . 8 1 5 : 0 4 5 ? 4 ; ? < 5 0 - 0 J

M 2 < - 0 5 1 : 0 ; > 2 - 9 5 0 E 9 1 9 . 1 > / ; : 0 5 : A 1 ? / ; : 0 - / 0 \$ A . 8 5 / ' - 2 1 0 E 0 ; / ; 9 1 - : 0 ? < 1 - 7 C 5 0 4 0 4 1 9

\$ - 0 5 1 : 0 ; > \$ - 0 5 1 : 0 K ? - 9 5 0 E ! 1 9 . 1 > 9 - 7 1 - > 1 = A 1 ? 0 0 ; / 4 - : 3 1 - ? 0 - 2 2 - ? ? 5 3 : 9 1 : 0 . - ? 1 0 ; : 0 4 1 > - / 1
> 1 0 5 3 5 ; : ; > ? 1 D A - 0 ; > 5 1 : 0 - 0 5 ; : ; 2 0 4 1 / - > 1 < > ; B 5 0 1 >

M **Response to patient** I 0 5 ? : ; 0 ; A > < ; 8 5 / E 0 ; 9 - 7 1 ? 0 - 2 2 / 4 - : 3 1 ? . - ? 1 0 ; : 0 4 1 > - / 1 1 0 4 : 5 / 5 0 E > 1 0 5 3 5 ; :
> ? 1 D A - 0 ; > 5 1 : 0 - 0 5 ; : : - 9 1 0 4 1 < > ; 0 1 / 0 1 0 3 > ; A < / 5 0 1 0 ; 2 0 4 1 / - > 1 < > ; B 5 0 1 > 0 0 ; 2 ; A > ? 0 - 2 2 5 ? C 1 0 0
> - 5 : 1 0 - : 0 1 D 0 > 1 9 1 0 E / ; 9 < 1 0 1 : 0 0 ; / - > 1 2 ; > - : E < - 0 5 1 : 0 J

M **Response to staff member** ; A 0 ? 5 0 1 0 4 1 > ; ; 9 I - 9 ? ; ? ; > E 0 4 5 ? 4 - < < 1 : 1 0 0 ; E ; A \$ 0 1 - ? 1 7 : ; C
> ; A < ; 8 5 / E 5 ? 0 4 - 0 C 1 C 5 0 0 : ; 0 4 ; : ; > ? A / 4 5 : - < < > ; < > 0 1 > 1 = A 1 ? 0 ? - : 0 5 0 5 ? ; A > > 1 ? < ; : ? 5 . 5 0 5 0 E 0 ; ? A < < ; > 0

1-/4 ;@41> -? - @1-9 ;C 0; E;A 211@ - . ;A@ /; :@5:A5:3 @; /->1 2;> +++ ;> ;A> @1-9 ?A<1>B5?;>
1@/ C588 ?A<<;>@ E;A - :0 6;5: E;A 5: C;>75:3 @; -00>1?? @45? 5??A1 C5@4 @45? <-@51: @ 5: - : 10A/-@5; :-@
C-E 2 E;A 0; ; ; @ 211@ @4-@ E;A /- : /; :@5:A1 @; <>;B501 +++ -<<>;<>5-@1 /->1 -@ @45? @5 9 1
A:01>?@- :0 - :0 C1 C588 9-71 1B1>E 122;>@ @; ?A<<;>@ E;A 5: @4-@ 01/5?5; : J

M **Response to Patient if staff member will no longer care for them:** l+++ C588 : ; @; :31> .1 /->5:3
2;> E;A " ; @ .-?10 ; : E;A> >1=A1?@ .A@ .1/-A?1 41 ?41 5? : ; @; :31> /; 92;>@- .@1 /->5:3 2;> E;A -2@1>
E;A> 5: -<<>;<>5-@1 /; 9 9 1 : @? J

M **Patient continues to escalate the situation (i.e. refuses other staff):** l 2 E;A /; :@5:A1 @; >12A?1
/->1 2>; 9 - :E 9 1 9 .1> ; 2 ;A> 41-@@4 /->1 @1-9 C1 1: /;A>-31 E;A @; ?117 41-@@4 /->1 1@?1C41>1
\$@1-?1 A:01>?@- :0 @4-@ 52 E;A /; :@5:A1 @; >12A?1 /->1 .E - :E; :1 ; : @41 @1-9 5:<-@51: @ C1 9534@
/; :?501> E;A> >12A?-@ @; .1 - >1=A1?@ 2;> 05?/4->31 2>; 9 @41 4 ;?<5@-@ C45/4 ; 2 /;A>?1 C;A@ .1
-3-5: ?@ ;A> 9 105/-@ -0B5/1 ?5:/1 E;A ?@588 :110 /->1 ;A@<-@51: @ C1 9534@ 05?/4->31 E;A 2>; 9 @45?
<>-/@5/1 - :0 E;A C588 4-B1 @; 25:0 - :1C ; :1 J

M

\$,

2;> /4- :31? 5: -:E 01-9 919.1> .-?10 ;: >-/1 104:5/50E >10535;: : -91 041 <>;01/010 3>;A<
/5010 J

L 2 -<<>;<>5-01 041 ?A<1>B5?;> 9-E ?-E I 4-B1 -<<>;B10 " ! :;0 <>;B505:3 E;A ?1>B5/1? 0;0-E

\$,