



## **Declaración de Derechos y Responsabilidades del Cliente Centro de Salud Comunitario**

Northwest Colorado Health (La Agencia) se compromete a brindar atención de alta calidad que sea justa, receptiva y responsable de las necesidades de nuestros clientes y sus familias. Estamos comprometidos a brindar nuestra atención basada en los principios del concepto de Hogar Médico Centrado en el Paciente. Por lo tanto, estamos brindando atención a nuestros clientes y sus familias con un medio no solo para recibir atención médica adecuada y servicios relacionados, sino también para abordar cualquier inquietud que puedan tener con respecto a dichos servicios. Alentamos a todos nuestros clientes a ser conscientes de sus derechos y responsabilidades y a tomar un papel activo en el mantenimiento y la mejora de su salud y el fortalecimiento de sus relaciones con nuestros proveedores de atención médica.

Instamos encarecidamente a cualquier persona que tenga preguntas o inquietudes con respecto a nuestra "Declaración de Derechos y Responsabilidades" a que se comunique con el Director Senior de Calidad y Recursos Humanos o el Director de Operaciones, quienes estarán encantados de ayudarlo.

### **Todo cliente tiene derecho a:**

1. Recibir atención de alta calidad basada en estándares de práctica profesional, independientemente de su capacidad (o la de su familia) para pagar los servicios.
2. Obtener servicios sin discriminación por motivos de raza, etnia, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad física o mental, orientación o preferencia sexual, estado civil, estatus socioeconómico o diagnóstico/condición.
3. Ser tratado con cortesía, consideración y respeto por todo el personal de la Agencia, en todo momento y bajo todas las circunstancias, y de una manera que respete su dignidad y privacidad.
4. Estar informado de las Políticas y Procedimientos de Privacidad de la Agencia, ya que las políticas se relacionan con la información de salud de identificación individual.
5. Esperar que la Agencia mantenga la confidencialidad de todos los registros médicos y divulgue dicha información solo con su autorización por escrito, en respuesta a una orden judicial o citaciones, o según lo permita o exija la ley.
6. Acceder, revisar y/o copiar sus registros médicos, previa solicitud, en un momento mutuamente designado (o, según corresponda, hacer que un custodio legal acceda, revise y/o copie dichos registros), y solicitar la modificación de dichos registros.
7. Conocer el nombre y las calificaciones de todas las personas responsables de su atención médica y estar informado de cómo comunicarse con estas personas.
8. Solicitar un proveedor de atención médica diferente si no está satisfecho con la persona que le asignó la Agencia. La Agencia hará todo lo posible, pero no puede garantizar, que se atiendan las solicitudes de reasignación.

9. Recibir una explicación completa, precisa, fácil de entender y cultural y lingüísticamente competente de (y, según sea necesario, otra información relacionada con) cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o curso de tratamiento planificado, alternativas (incluido ningún tratamiento) y riesgos/beneficios asociados.
10. Recibir información sobre la disponibilidad de servicios de apoyo, incluidos servicios de traducción, transporte y educación.
11. Recibir información suficiente para participar plenamente en las decisiones relacionadas con su atención médica y para dar su consentimiento informado antes de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico (excepto en casos de emergencia). Si un paciente no puede participar plenamente, tiene derecho a ser representado por sus padres, tutores, familiares u otros sustitutos designados.
12. Hacer preguntas (en cualquier momento antes, durante o después de recibir servicios) con respecto a cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o curso de tratamiento planificado, alternativas y riesgos, y recibir respuestas comprensibles y claras a dichas preguntas.
13. Rechazar cualquier tratamiento (salvo que lo prohíba la ley), ser informado de las alternativas y/o consecuencias de rechazar el tratamiento, lo que puede incluir que la Agencia tenga que informar a las autoridades competentes de esta decisión, y expresar sus preferencias con respecto a cualquier tratamiento futuro.
14. Obtenga otra opinión médica antes de cualquier procedimiento.
15. Ser informado si algún tratamiento es con fines de investigación o de naturaleza experimental y tener la oportunidad de dar su consentimiento antes de que comience dicha investigación o experimento (a menos que se renuncie a dicho consentimiento).
16. Desarrolle directivas anticipadas y tenga la seguridad de que todos los proveedores de atención médica cumplirán con esas directivas de acuerdo con la ley.
17. Designar a un sustituto para que tome decisiones sobre el cuidado de la salud si está o queda incapacitado.
18. Solicitar y recibir información sobre su responsabilidad financiera por los servicios.
19. Recibir una copia detallada de la factura por sus servicios, una explicación de los cargos y una descripción de los servicios que se cobrarán a su seguro.
20. Solicitar cualquier asistencia adicional necesaria para comprender y/o cumplir con los procedimientos y normas administrativas de la Agencia, acceder a la atención médica y servicios relacionados, participar en tratamientos o cumplir con las obligaciones de pago comunicándose con el director Senior de Calidad y Recursos Humanos o el director de Operaciones.
21. Presentar una queja o queja sobre la Agencia o su personal sin temor a discriminación o represalias y hacer que se resuelva de manera justa, eficiente y oportuna. Póngase en contacto con el director Senior de Calidad y Recursos Humanos o con el director de Operaciones para cualquier pregunta o inquietud.

**Cada paciente es responsable de:**

1. Proporcionar información personal, financiera, de seguros y médica precisa (incluidos todos los tratamientos y medicamentos actuales) antes de recibir servicios de la Agencia y sus proveedores de atención médica.
2. Seguir todas las normas y procedimientos administrativos y operativos publicados y proporcionados dentro de la(s) instalación(es) de la Agencia.
3. Comportarse en todo momento de manera educada, cortés, considerada y respetuosa con todo el personal y los clientes de la Agencia, incluido el respeto de la privacidad y la dignidad de los demás clientes.
4. Supervisar a sus hijos mientras se encuentren en la(s) instalación(es) de la Agencia.

5. Abstenerse de conductas abusivas, dañinas, amenazantes o groseras hacia otros clientes y/o el personal de la Agencia.
6. No llevar ningún tipo de armas o explosivos a las instalaciones de la Agencia.
7. Cumplir con todas las citas programadas y llegar a tiempo.
8. Notificar a la Agencia a más tardar 24 horas (o tan pronto como sea posible dentro de las 24 horas) antes de la hora de una cita que no puede asistir a la cita según lo programado.
9. Participar y seguir el plan de tratamiento recomendado por sus proveedores de atención médica, en la medida de lo posible, y trabajar con los proveedores para lograr los resultados de salud deseados.
10. Hacer preguntas si no entiende la explicación (o la información sobre) su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o curso de tratamiento planificado, alternativas o riesgos/beneficios asociados, o cualquier otra información que se le proporcione con respecto a los servicios.
11. Proporcionar una explicación a sus proveedores de atención médica si se niega (o no puede) participar en el tratamiento, en la medida en que pueda, y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
12. Informar a sus proveedores de atención médica sobre cualquier cambio o reacción a los medicamentos y/o tratamientos.
13. Usted es responsable de proporcionar información actualizada y completa sobre el seguro. Familiarizarse con sus beneficios de salud y las exclusiones, deducibles, copagos y costos de tratamiento. Según corresponda, hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir con las obligaciones financieras, incluido el pago puntual de los servicios prestados.
14. Informar a la Agencia de cualquier inquietud, problema o insatisfacción con los servicios prestados o la forma en que (o por quién) se proporcionan.
15. Utilizar todos los servicios, incluidos los procedimientos de quejas y reclamaciones, de manera responsable y no abusiva, de conformidad con las normas y procedimientos de la Agencia (incluida la obligación de la Agencia de tratar a todos los pacientes de manera eficiente y equitativa).
16. Los padres/tutores son responsables de asegurarse de que un adulto legalmente autorizado acompañe al menor/paciente incompetente a cada visita o que se proporcione la autorización por escrito apropiada de acuerdo con las políticas escritas de la agencia sobre el consentimiento para el tratamiento de menores.

Confidencialidad: toda la información sobre las personas que reciben servicios, independientemente de su edad, se mantendrá confidencial. La información no se divulgará a ninguna persona, instalación o programa sin el consentimiento documentado de la persona, excepto cuando sea necesario para proporcionar servicios al paciente o según lo exija la ley, con las garantías de confidencialidad adecuadas.

De lo contrario, la información puede divulgarse solo en forma resumida, estadística o de otro tipo que no identifique a individuos particulares. Se deben hacer esfuerzos razonables para cobrar los cargos sin poner en peligro la confidencialidad del cliente. El destinatario debe informar al cliente de cualquier posibilidad de divulgación de su información médica confidencial a los titulares de pólizas cuando el titular de la póliza sea alguien que no sea el cliente.

(b) En la medida de lo posible, los proyectos del Título X fomentarán la participación de las familias.<sup>[3]</sup> Sin embargo, es posible que los proyectos del Título X no requieran el consentimiento de los padres o tutores para la prestación de servicios a menores, ni ningún miembro del personal del proyecto del Título X puede notificar a un padre o tutor antes o después de que un menor haya solicitado y/o recibido servicios de planificación familiar del Título X.