



Declaración de derechos y responsabilidades del cliente Centro de Salud Comunitario

Northwest Colorado Health (la Agencia) tiene el compromiso de brindar atención de alta calidad que sea justa, receptiva y que tome responsabilidad de las necesidades de nuestros clientes y sus familias. Tenemos el compromiso de proporcionar cuidado basado en los principios del concepto de “hogar de atención médica centrada en el paciente”. Por lo tanto, estamos brindando cuidados a nuestros clientes y sus familias con los medios para, no sólo recibir atención médica adecuada y demás servicios relacionados, sino también abordar cualquier inquietud que pudieran tener respecto a dichos servicios. Alentamos a todos nuestros clientes a que conozcan sus derechos y responsabilidades y a que tomen un rol activo para mantener y mejorar su salud y fortalecer su relación con nuestros proveedores de atención médica.

Exhortamos a cualquier persona que tenga preguntas o inquietudes sobre nuestra “Declaración de derechos y responsabilidades” a que se ponga en contacto con la Directora Senior de Calidad y Recursos Humanos o la Directora de Operaciones, quienes con todo gusto le ayudarán.

Cada cliente tiene el derecho de:

1. Recibir atención de alta calidad basada en los estándares profesionales usados en la práctica de la medicina, independientemente de si él o ella (o su familia) puede o no pagar por los servicios.
2. Obtener servicios sin sufrir discriminación por su raza, grupo étnico, país de origen, sexo, edad, religión, discapacidad física o mental, orientación o preferencia sexual, estado civil, nivel socioeconómico, diagnóstico o condición médica.
3. Ser tratado(a) por todo el personal de la Agencia con cortesía, consideración y respeto, en todo momento y bajo cualquier circunstancia y de una manera en la que se respete su dignidad y privacidad.
4. Que le informen sobre las políticas y procedimientos de privacidad de la Agencia, ya que se relacionan con información de salud que podría identificarle de manera individual.
5. Tener la certeza de que la Agencia va a mantener todos los expedientes médicos confidenciales y que sólo liberará dicha información con su autorización por escrito, en respuesta a una orden judicial o citatorio de los tribunales o según lo permita o requiera la ley.
6. Obtener acceso, revisar y/o copiar su expediente médico, cuando así lo solicite y a una hora mutuamente designada (o, si es el caso, quien posea custodia legal pueda tener acceso, revisar, y/o copiar dicho expediente) y, solicitar enmiendas al mismo.
7. Saber los nombres y acreditaciones de todas las personas responsables de su atención médica y que le informen cómo ponerse en contacto con ellas.
8. Pedir otro proveedor de atención médica si no está satisfecho(a) con el que le asignó la Agencia. La Agencia hará todo lo posible, pero no puede garantizar, que va a satisfacer su petición de reasignarlo(a).

9. Recibir una explicación completa, precisa, fácil de entender, y cultural y lingüísticamente apropiada de cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico, y/o el plan del tratamiento a seguir, opciones alternativas (incluyendo no recibir tratamiento) y los riesgos y beneficios asociados (y cualquier otra información al respecto que fuera necesaria).
10. Recibir información acerca de la disponibilidad de servicios de apoyo, incluyendo los de intérpretes, transporte y educación.
11. Recibir suficiente información para poder participar plenamente en las decisiones relacionadas a su atención médica y para poder dar su consentimiento estando bien informado(a) antes de cualquier diagnóstico o procedimiento terapéutico (excepto en emergencias). Si un paciente no tiene la capacidad de participar plenamente, tiene el derecho de ser representado(a) por sus padres, tutores legales, familiares u otros sustitutos designados.
12. Hacer preguntas y recibir respuestas claras y fáciles de entender (en cualquier momento antes, durante o después de recibir servicios) acerca de cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan del tratamiento a seguir, otras alternativas y riesgos.
13. Rechazar cualquier tratamiento (excepto cuando la ley lo prohíba) y que le informen de otras alternativas y/o de las consecuencias de negarse a recibir dicho tratamiento (incluyendo la posibilidad de que la Agencia tenga que informar a las autoridades correspondientes dicha decisión) y expresar sus preferencias respecto a cualquier tratamiento futuro.
14. Obtener otra opinión médica antes de cualquier procedimiento.
15. Que le informen si algún tratamiento es para fines de investigación o de naturaleza experimental y que le brinden la oportunidad de dar su consentimiento antes de que empiece tal investigación o experimento (al menos que renuncie a dicho consentimiento).
16. Elaborar su voluntad anticipada y que le aseguren que todos los proveedores de atención médica van a cumplir con esas instrucciones de conformidad con la ley.
17. Designar a un sustituto para que tome las decisiones sobre su salud si está, o llega a estar, discapacitado(a).
18. Pedir y recibir información acerca de la cantidad que le correspondería pagar por los servicios.
19. Recibir una copia detallada de la factura por sus servicios, una explicación de los cargos y una descripción de lo que mandarían cobrar a su seguro médico.
20. Solicitar la ayuda adicional que sea necesaria para entender y/o cumplir con los procedimientos y reglamentos administrativos de la Agencia, tener acceso a la atención médica y servicios relacionados, participar en tratamientos o cumplir con sus compromisos de pago poniéndose en contacto con la Directora Senior de Calidad y Recursos Humanos o la Directora de Operaciones.
21. Presentar un reclamo o queja sobre la Agencia o su personal sin temor a sufrir discriminación o represalias y que se le resuelva de manera justa, eficiente y oportuna. Por favor póngase en contacto con la Directora Senior de Calidad y Recursos Humanos o la Directora de Operaciones si tiene preguntas o inquietudes.

Cada paciente tiene la responsabilidad de:

1. Proporcionar información personal, financiera, de su seguro de salud y médica, que sea precisa (incluyendo cualquier tratamiento o medicamento que esté tomando actualmente), antes de recibir los servicios de la Agencia y sus proveedores de atención médica.
2. Seguir todas las reglas y procedimientos administrativos y operativos que se publican y proporcionan dentro de las instalaciones de la Agencia.
3. Comportarse en todo momento de una forma educada, cortés, considerada y respetuosa con todo el personal de la Agencia y los clientes (esto incluye respetar la privacidad y dignidad de los demás clientes).
4. Supervisar a sus hijos mientras están en las instalaciones de la Agencia.

5. Abstenerse de conductas abusivas, dañinas, amenazantes o groseras hacia otros clientes y/o el personal de la Agencia.
6. No traer al interior de las instalaciones de la Agencia ningún tipo de arma o explosivos.
7. Cumplir con todas sus citas programadas y llegar a tiempo.
8. Notificar a la Agencia a más tardar 24 horas antes (o tan pronto como sea posible dentro de las 24 horas) de una cita que tiene programada y a la que no podrá acudir.
9. Participar y darle seguimiento al plan de tratamiento recomendado por sus proveedores de atención médica, en la medida de lo posible y trabajar con los doctores para lograr los resultados deseados para su salud.
10. Hacer preguntas si no entiende la explicación de (o la información acerca de) su diagnóstico, tratamiento, pronóstico, y/o el plan del tratamiento a seguir, otras alternativas o riesgos y beneficios asociados, o cualquier otra información que se le haya proporcionado respecto a los servicios.
11. Proporcionar una explicación a sus proveedores de atención médica, en la medida de lo posible, si está rechazando (o no puede) participar en el tratamiento y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
12. Informar a sus proveedores de atención médica cualquier cambio o reacción a medicamentos y/o al tratamiento.
13. Proporcionar información actualizada y completa de su seguro médico. Familiarizarse con sus beneficios y exclusiones, deducible, cuotas correspondientes y costos de los tratamientos. Según le corresponda, hacer un esfuerzo de buena fe para cumplir con sus compromisos financieros, incluyendo el pago oportuno por los servicios que se le brindaron.
14. Informar a la Agencia cualquier inquietud, problema o insatisfacción que tenga con los servicios prestados o con la manera en la que se proporcionan (o con quienes los proporcionan).
15. Utilizar todos los servicios de una manera responsable y sin abusar, incluyendo el procedimiento para presentar reclamos y quejas, de conformidad con las reglas y procedimientos de la Agencia (incluye también estar consciente que la Agencia tiene la obligación de tratar a todos los pacientes de una manera eficiente y equitativa).
16. Los padres o tutores legales tienen la responsabilidad de asegurarse que un adulto legalmente autorizado acompañe a un(a) paciente menor de edad o incapacitado(a) a cada cita o que se proporcione la autorización adecuada por escrito, de acuerdo con las pólizas de la Agencia en relación al consentimiento para el tratamiento de menores de edad.