

<b>Derechos y responsabilidades del paciente</b>
--

## **DERECHOS DEL PACIENTE**

### **Divulgación de información**

Tiene derecho a comprender de forma fácil y precisa la información sobre su plan de salud, los profesionales del cuidado de la salud y las instalaciones para el cuidado de la salud. Si habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental o simplemente no comprende algo, se le brindará asistencia para que pueda tomar decisiones informadas sobre el cuidado de su salud.

### **Elección de proveedores y planes**

Tiene derecho a elegir los proveedores de atención médica, y haremos lo mejor posible para cumplir con sus solicitudes. Nos comprometemos a brindarle acceso a servicios de salud apropiados y de calidad.

### **Acceso a servicios de emergencia**

Si siente un dolor intenso, si sufrió una lesión o contrae una enfermedad repentina, lo cual lo convence de que su salud está en riesgo, tiene derecho a acceder a una evaluación y a servicios de estabilización de emergencia donde y cuando lo necesite, sin autorización previa ni penalidades financieras.

### **Participación en las decisiones del tratamiento**

Tiene derecho a conocer las opciones de tratamiento, y le animamos a participar en las decisiones sobre el cuidado de su salud. Los padres, tutores, familiares u otros individuos que designe pueden participar en las decisiones sobre el cuidado de su salud si usted lo solicita o si le representan cuando usted no pueda tomar decisiones.

### **Respeto y no discriminación**

Tiene derecho a recibir cuidados con amabilidad y respeto y sin discriminación de parte de los médicos, los representantes del plan de salud y otros proveedores de cuidado de la salud. Unity Care NW cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad ni sexo. UCNW no excluye a las personas ni las trata diferente por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Para acceder a más información consulte el folleto *Aviso de no discriminación y servicios de acceso al idioma* de UCNW, disponible en recepción.

### **Servicios de acceso a idiomas**

Si su idioma principal no es el inglés, tiene derecho a acceder a servicios de ayuda lingüística sin costo, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Para acceder a más información consulte el folleto *Aviso de no discriminación y servicios de acceso al idioma* de UCNW, disponible en recepción.

### **Confidencialidad de la información de salud**

Tiene derecho a hablar de manera confidencial con los proveedores de atención médica de forma confidencial y a que se proteja la información sobre el cuidado de su salud. También tiene derecho a revisar su historia clínica y, mediante el pago de un arancel, recibir una copia de la misma. Si su historia clínica no es correcta, relevante o no está completa, puede solicitar modificarla. No divulgaremos su historia clínica a terceros, salvo en las excepciones descritas en nuestro Aviso de prácticas de privacidad o según lo exija la ley. Puede obtener más información sobre los derechos relacionados su historia clínica comunicándose con nuestro Departamento de Privacidad al (360) 788-2663.

### **Quejas y apelaciones**

Tiene derecho a una revisión justa, expeditiva y objetiva de cualquier queja en contra de su plan de salud, proveedores, hospitales o demás personal médico. Esto incluye quejas acerca de los tiempos de espera, horas de atención al público, conducta del personal médico y estado óptimo de los establecimientos médicos. Para presentar una queja o apelación, llame al (360) 676-6177.

## **RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

### **Pago**

Unity Care Northwest (UCNW) facturará a Medicaid, Medicare, CHIP, Community Health Plan of Washington (CHPW), Molina, entre otras muchas compañías de seguro. Cuando las aseguradoras no paguen parte o el total de los cargos, se facturará a los pacientes. Los pacientes deben llevar la tarjeta de su seguro a todas las visitas.

UCNW cuenta con personal para ayudar a que los pacientes que no tengan seguro se inscriban en planes en los que podrían ser elegibles. Además, ofrecemos un programa de tarifa de escala variable que ofrece descuentos según el ingreso familiar y tamaño de la familia para garantizar que a nadie se le niegue acceder a los servicios debido a su incapacidad de pagar o por falta de método de pago. Si le interesa alguna de estas opciones, pregunte en mesa de entrada.

El pago debe efectuarse en el momento en que se presta el servicio. Si no puede pagar la cantidad total del valor ajustado en el momento en que se preste el servicio, deberá acordar un plan de pago con el departamento de Facturación.

### **Cancelación de consultas y faltas**

Si no puede presentarse a una consulta futura, debe llamarnos 24 horas antes para cancelarla. Si llama para cancelar la consulta el mismo día, no llama para cancelar o no se presenta a la cita, se considerará que ha faltado. Múltiples consultas perdidas o faltas resultarán en una medida disciplinaria, que incluye la "suspensión" de sus próximas citas o, en algunos casos, puede ser excluido de nuestra clínica.

### **Cumplimiento del paciente**

Creemos que las acciones individuales de los pacientes son una parte importante del proceso de curación. Cuando reciba instrucciones (como el uso de medicamentos, tratamientos en el hogar, etc.), le solicitamos que las siga. Si tiene alguna pregunta o duda sobre las instrucciones, comuníquese con nosotros. El incumplimiento repetido de las instrucciones que le brinde el equipo puede causar que se interrumpan sus servicios de atención médica.

### **Trato del personal y política de exclusión del paciente**

Estamos comprometidos con ofrecer un servicio de calidad en un entorno que mantenga la integridad y la seguridad de nuestros pacientes y el personal. Para lograrlo, necesitamos y contamos con su cooperación. Usted debe tratar al personal, a los demás pacientes y las instalaciones de UCNW con amabilidad y respeto. Si no lo hace, podemos determinar que usted reciba atención en otro consultorio.

Los pacientes pueden ser excluidos por los siguientes motivos:

- Comportamiento abusivo o conflictivo, incluyendo amenazas y lenguaje vulgar.
- Falsificar recetas u obtener recetas con declaraciones fraudulentas.
- Incumplir un plan de tratamiento acordado entre el paciente y el proveedor, o negarse a seguir un plan de tratamiento recomendado para la seguridad del paciente.
- Faltar o cancelar consultas repetidamente con menos de 24 horas de anticipación.

En general, el paciente recibe una advertencia y una notificación previa a la exclusión. Sin embargo, en el caso del abuso físico, amenazas, incumplimiento del acuerdo de medicación entre proveedor y paciente, o falsificación, se puede proceder a la exclusión sin advertencia previa. Los pacientes tienen derecho a apelar la exclusión mediante una solicitud por escrito que deben enviar al director ejecutivo.

### **Zona libre de armas**

Para mejorar la seguridad del entorno de UCNW para empleados, pacientes y visitantes, UCNW es una zona libre de armas. Si trae un arma a las instalaciones, se le pedirá que la retire y la lleve a otro lugar (como a un auto estacionado en la calle). Si no puede cumplir con la solicitud de retirar el arma, se le pedirá que reprograma su consulta.