

## Derechos y responsabilidades del paciente

### DERECHOS DEL PACIENTE

#### Disponibilidad de la información

Tiene derecho a recibir información actualizada y fácil de entender acerca de su plan de salud, profesionales médicos y establecimientos de atención de la salud. Si usted habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental o simplemente no comprende algo, se le proporcionará asistencia para que pueda tomar decisiones bien fundadas.

#### Opción de proveedores y planes

Tiene derecho a elegir entre varios proveedores médicos y haremos lo posible a nuestro alcance para cumplir con sus pedidos. Mantenemos el compromiso de proporcionarle acceso a una atención médica adecuada y de alta calidad.

#### Acceso a servicios de emergencias

Si tiene un dolor agudo, una lesión o una enfermedad repentina y piensa que su salud está en grave peligro, tiene derecho a ser evaluado y recibir servicios de estabilización de emergencia siempre y donde sea necesario, sin autorización previa o sanción económica.

#### Participación en las decisiones del tratamiento

Tiene derecho a conocer las opciones para su tratamiento y le alentamos a participar en la toma de decisiones acerca de su atención. Si no puede tomar por sí mismo decisiones puede designar a sus padres, tutores, miembros de la familia o terceros para que participen en las decisiones o lo representen si usted se los pide.

#### Respeto y no discriminación

Tiene derecho a recibir una atención considerada, respetuosa y no discriminatoria por parte de nuestros médicos, representantes del plan de salud y demás proveedores médicos. Unity Care NW cumple con las leyes federales aplicables de derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. UCNW no excluye a las personas ni las trata diferente por su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Consulte el manual [Aviso de no discriminación y servicios de acceso a idiomas](#) de UCNW para obtener más información.

#### Confidencialidad de la información de salud

Tiene derecho a hablar de manera confidencial con los proveedores médicos y que su información de salud esté protegida. Asimismo, tiene derecho a revisar y a recibir una copia de su registro médico, previo pago de un arancel. Si su registro no es exacto, relevante o completo, puede solicitar modificarlo. No revelaremos su registro con terceros, excepto conforme lo descrito en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad o según lo exija la ley. Puede obtener más información sobre los derechos relacionados con su registro médico 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, y a la mayoría de las aseguradoras. 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 sin seguro se inscriban en planes para 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 método de pago. Si está interesado en alguna de estas opciones, consulte en mesa de entrada con la recepcionista o cuando se registre.

El pago debe efectuarse en el momento en que se presta el servicio. Si no puede pagar el monto total de su cargo ajustado al momento del servicio, deberá establecer un plan de pago con nuestro departamento de facturación.

### **Cancelaciones y faltar a las citas**

Si en el futuro no pudiera llegar a una cita programada, se le exige llamarnos 24 horas antes para cancelar la cita. Si llama para cancelar la cita el mismo día, no llama para cancelar o no se presenta a la cita, se considerará que ha faltado. Múltiples citas perdidas o faltas resultarán en una medida disciplinaria, que incluye la “suspensión” de sus próximas citas o, en algunos casos, no permitirle más la atención en nuestra clínica.

### **Cumplimiento del paciente**

Consideramos que las acciones individuales de los pacientes son una parte importante del proceso de sanación. Cuando recibe indicaciones (como el uso de un medicamento o tratamientos en el hogar, etc.), le pedimos que los cumpla. Si tiene preguntas o inquietudes sobre las instrucciones, comuníquese con nosotros. No cumplir repetidamente con las indicaciones del equipo de salud puede llevar a la decisión de discontinuar los servicios de atención médica.

### **Trato al personal y política para dar de baja a pacientes**

Estamos comprometidos con brindar una atención de alta calidad en un ambiente que mantiene la integridad y seguridad de nuestros pacientes y del personal. Para lograrlo, necesitamos y contamos con su cooperación. Usted es responsable de tratar al personal de UCNW, a los otros pacientes y a las instalaciones con amabilidad y respeto. Ante la falta de dicho comportamiento, nosotros podemos determinar que usted será mejor atendido en otro consultorio.

Se puede dar de baja a pacientes por los siguientes motivos:

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

Por lo general, un paciente recibirá una advertencia y será notificado antes de ser dado de baja. Sin embargo, se puede dar de baja al paciente sin advertencia previa en caso de abuso físico, comportamiento amenazante y violación o falsificación de un contrato de medicación entre proveedor y paciente.