

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Puede hablar con el (la) Administrador(a) de la Clínica o con el(la) Gerente del Centro en cualquier momento si tiene preguntas acerca de la atención o los servicios que recibe. También puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al 1-866-880-7805.

Como paciente, tiene derecho a:

1. Todos los pacientes tienen derecho a elegir su Proveedor de Atención Primaria (PCP), o cambiar su Proveedor de Atención Primaria (PCP) según lo deseen dentro del Hogar Médico de Atención Primaria (PCMH). AltaMed respeta el derecho del paciente a obtener atención de otro proveedor, buscar una segunda opinión de otro proveedor o buscar atención especializada.
2. Todos los pacientes tienen derecho a una atención accesible, imparcial, considerada y respetuosa dentro de la capacidad del centro, independientemente de su raza, credo, sexo, edad, orientación sexual, expresión de género, país de origen, información genética (historial de salud familiar), experiencia de reclamos, historial médico preexistente, evidencia de asegurabilidad (incluyendo condiciones originadas por violencia doméstica), discapacidad mental o física, o fuente de pago.
3. Todos los pacientes tienen derecho a recibir la información necesaria, en el idioma preferido, para tomar decisiones con respecto a la atención. La información debe incluir, acceso a servicios de interpretación sin costo, y como mínimo, una explicación sobre los procedimientos o tratamientos específicos, su utilidad y riesgo significativo, así como alternativas al tratamiento, incluyendo el no tratamiento de la condición médica.
4. Todos los pacientes tienen derecho a recibir información referente a su edad, idioma y capacidad de comprensión.
5. Todos los pacientes tienen derecho a recibir sin cargo servicios de interpretación o traducción cuando se soliciten. Los servicios de interpretación deben ofrecerse.
6. Todos los pacientes tienen derecho a rechazar cualquier procedimiento o tratamiento.
7. Todos los pacientes tienen derecho a ser informados sobre una investigación y a negarse a participar en ella.
8. Todos los pacientes tienen derecho a la privacidad y confidencialidad de todos los registros relacionados con el tratamiento, excepto las solicitudes necesarias para hacer una referencia de la atención, los contratos de pagos de terceros y las situaciones previstas por la ley.
9. Todos los pacientes tienen derecho a ser informados sobre la identidad, el título y las calificaciones de las personas que les brindan atención o servicios.
10. Todos los pacientes tienen derecho a recibir de su proveedor información completa y actualizada sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico conocido en términos que el paciente o su familia o cuidador puedan entender.
11. Todos los pacientes tienen derecho a la participación de la familia en su atención y toma de decisiones, si así lo desean.
12. Todos los pacientes tienen derecho a esperar un ambiente de atención razonablemente seguro y cómodo. Nuestras instalaciones son libres de humo. Esto incluye protección contra el abuso, la negligencia o la explotación dentro de la organización y el derecho a informar cualquier denuncia a la gerencia para su investigación.
13. Todos los pacientes tienen derecho a examinar y recibir una explicación de su factura independientemente de la fuente de pago.
14. Todos los pacientes tienen derecho a recibir respuestas rápidas y razonables a preguntas o solicitudes de información.
15. Todos los pacientes tienen derecho a recibir una evaluación y un manejo adecuados del dolor dentro del alcance del proveedor.
16. Todos los pacientes tienen derecho a ser informados sobre nuestra política de reclamos.
17. Todos los pacientes tienen derecho a ser informados sobre las normas y reglamentos que se aplican a su conducta como paciente.
18. Todos los pacientes tienen derecho a ser informados y a dar su consentimiento para cualquier grabación o filmación para fines que no sean de identificación, diagnóstico o tratamiento.
19. Formular Instrucciones Médicas Anticipadas. Esto incluye designar a una persona que tome las decisiones sobre la atención médica por usted si por cualquier motivo no fuera capaz o no deseara hablar por usted mismo(a). Una persona que tome las decisiones tiene los mismos derechos y responsabilidades que un paciente. Los proveedores

de atención médica de AltaMed cumplirán con estas instrucciones en la medida que su existencia sea conocida o requerida por la ley.

20. Presentar una queja formal (“queja”) o cuestionar la atención que se le brinda (“apelación”) Las quejas y apelaciones pueden enviarse a:

**AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
Tel: 1-866-880-7805**

21. Solicitar una audiencia estatal. Una audiencia es un procedimiento legal en el que puedes presentar tu inquietud ante el estado de California. En la audiencia, puede representarse a sí mismo(a) o tener a otra persona, como un abogado, un amigo, un pariente o cualquier otra persona que usted elija.
22. Ofrecer sus ideas sobre cómo mejorar estos Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Como paciente, tiene la responsabilidad de:

1. Todos los pacientes son responsables de proporcionar información precisa y completa sobre lo que los aqueja actualmente, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su estado de salud.
2. Todos los pacientes son responsables de reportar cambios inesperados en su condición al proveedor.
3. Todos los pacientes son responsables de solicitar instrucciones adicionales si no tienen claras las instrucciones que les dio el proveedor o la enfermera.
4. Todos los pacientes son responsables de seguir el plan de tratamiento acordado por el paciente y su proveedor, así como las instrucciones dadas

por el proveedor o la enfermera del proveedor y cualquier meta de automanejo que se establezca. Esto incluye acudir a las citas e informar al proveedor si no puede hacerlo.

5. Todos los pacientes son responsables de sus acciones si rechazan el tratamiento o no siguen las instrucciones del proveedor.
6. Todos los pacientes son responsables de garantizar que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan lo antes posible.
7. Todos los pacientes son responsables de ser considerados y respetuosos de los derechos de otros pacientes y del personal de la clínica absteniéndose de comportamientos inaceptables que sean perjudiciales o supongan una amenaza para los derechos o la seguridad de otros pacientes y el personal.
8. Todos los pacientes son responsables de no llevar armas dentro de los límites de las propiedades de AltaMed.
9. Todos los pacientes son responsables de los artículos personales que traigan, incluyendo carteras, medicamentos, etc.
10. Todos los pacientes son responsables de proporcionar al proveedor información precisa sobre el dolor. Dicha información debe incluir, entre otros, la ubicación, el inicio y la duración, así como los regímenes de alivio del dolor, tanto actuales como pasados (incluyendo los que hayan recetado otros proveedores).
11. Todos los pacientes son responsables de cumplir con lo ordenado en los regímenes de alivio del dolor, como medicamentos y ejercicio o fisioterapia tal como hayan sido recetados por el proveedor, para obtener el máximo alivio.

AltaMed quiere brindarle el mejor servicio posible. También queremos

darle la oportunidad de hablar abiertamente sobre su atención con nosotros. Si tiene alguna inquietud o si necesita ayuda, llame a nuestro Departamento de Servicios para los Miembros al 1-866-880-7805.

Como prueba de lo mucho que nos importa, AltaMed pasa por un proceso de aprobación nacional en seguridad y calidad. Este proceso está patrocinado por la Comisión Conjunta (The Joint Commission), una agencia externa de trabajadores de la salud que incluye médicos, enfermeras y pacientes. Este grupo establece los estándares de calidad y servicio de atención médica en los Estados Unidos.

La Comisión Conjunta inspecciona a AltaMed sin previo aviso para ver qué tan bien AltaMed sigue los estándares de la Comisión Conjunta. Los resultados de la inspección se usan para juzgar si AltaMed cumple con los estándares de seguridad y calidad de la Comisión Conjunta.

Puede comunicarse con la Comisión Conjunta si tiene alguna pregunta o inquietud que todavía necesite respuesta.

**Division of Accreditation
Operations Office of
Quality Monitoring**

The Joint Commission

**One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181**

**Tel: 1-800-994-6610
Fax: 1-630-792-5636**