

Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente

En AltaMed PACE, estamos dedicados a brindarle servicios de atención médica de calidad para que pueda permanecer lo más independiente posible. Nuestro personal busca afirmar la dignidad y el valor de cada participante asegurando los siguientes derechos:

Respeto y no discriminación

Tiene derecho a que los empleados y contratistas le traten con dignidad y respeto en todo momento.

Tiene derecho a:

- Ser tratado(a) de una manera respetuosa que honre su dignidad y privacidad.
- Recibir atención médica integral en un ambiente seguro y limpio, y de manera accesible.
- Estar libre de daños, incluyendo restricciones físicas o químicas innecesarias o aislamiento, exceso de medicamentos, abuso o negligencia física o mental, y procedimientos peligrosos.
- Ser alentado(a) y asistido(a) para recomendar cambios en las políticas y servicios al personal de PACE.
- Recibir acceso razonable a un teléfono en el centro, tanto para hacer y recibir llamadas confidenciales, como para que se le hagan estas llamadas si son necesarias.
- No tener que hacer trabajo o servicios para el programa AltaMed PACE.
- No ser discriminado(a) en la oferta de servicios de PACE por motivos de raza, etnicidad, país de origen, religión, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física o fuente de pago.
- Recibir atención de personal capacitado profesionalmente.

- Conocer los nombres y las responsabilidades de las personas que le están brindando atención.
- Saber que las decisiones respecto a su atención se tomarán de manera ética.
- Tener un intérprete o proveedor bilingüe a su disposición si su idioma principal no es el inglés.

Divulgación de la información

Tiene derecho a recibir información precisa y fácil de entender, y a recibir asistencia para tomar decisiones informadas sobre la atención médica.

Tiene derecho a:

- Estar completamente informado(a), por escrito, de sus derechos y responsabilidades, y de todas las normas y reglamentos que rigen la participación en AltaMed PACE.
- Estar completamente informado(a), por escrito, de los servicios ofrecidos por AltaMed PACE, incluyendo los servicios prestados por contratistas en lugar del personal de AltaMed PACE. Debe recibir esta información antes de la inscripción, en el momento de la inscripción y en el momento en que sus necesidades requieran la divulgación y entrega de dicha información para que pueda tomar una decisión informada.
- Que le expliquen completamente el Acuerdo de Inscripción de PACE de una manera que pueda entender.
- Examinar, o bajo una solicitud razonable, recibir ayuda para examinar los resultados de la revisión más reciente de la organización PACE realizada por CMS o por la agencia

administradora estatal y cualquier plan de corrección vigente.

- Que los derechos de los participantes estén disponibles en inglés y en cualquier otro de los principales idiomas que se hablen en la comunidad. Un idioma principal de la comunidad es cualquier idioma que hable por lo menos el 5 por ciento de las personas que viven en el área de servicio de AltaMed PACE.
- Que los derechos de los participantes de PACE se muestren en un lugar destacado dentro del Centro PACE.

Elección de proveedores

Tiene derecho a una selección de proveedores de atención médica dentro de la red de la organización de PACE, que sea suficiente para garantizar el acceso a una atención médica adecuada y de alta calidad.

Tiene derecho a:

- Elegir su proveedor de atención primaria y especialistas de la red de proveedores de AltaMed PACE.
- Solicitar un especialista calificado para los servicios de salud de la mujer, o los servicios preventivos de salud de la mujer.
- Darse de baja del programa en cualquier momento y hacer que dicha cancelación sea efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que el programa PACE reciba su solicitud de cancelación voluntaria.

Atención de emergencia

Tiene derecho a tener acceso a servicios de atención médica de emergencia cuando y donde surja la necesidad sin la autorización previa del equipo interdisciplinario de AltaMed PACE.

Confidencialidad

Tiene derecho a comunicarse con los proveedores de atención médica de AltaMed PACE de manera confidencial, y a que se proteja la confidencialidad de la información de atención médica que pueda identificarse individualmente. También tiene derecho a revisar y copiar sus propios registros médicos y a solicitar enmiendas a esos registros.

Tiene derecho a:

- Tener la seguridad de un tratamiento confidencial de toda la información contenida en su historia clínica, incluyendo la información contenida en un banco de datos automatizado.
- Tener la seguridad de que se obtendrá su consentimiento por escrito para la divulgación de información médica o personal o fotografías o imágenes a personas no autorizadas por la ley para recibir las.
- Proporcionar un consentimiento por escrito que limite el grado de información y el número de personas a quienes se les puede dar información.

Decisiones sobre tratamientos

Tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su tratamiento. Si no puede participar plenamente en las decisiones de tratamiento, tiene derecho a designar un representante.

Tiene derecho a:

- Participar en el desarrollo e implementación de su plan de atención.
- A que se le expliquen todas las opciones de tratamiento de una manera culturalmente competente y a tomar decisiones de atención médica, incluyendo el derecho a rechazar el tratamiento, y a que se le informe sobre las consecuencias de las decisiones.
- A solicitar y recibir información completa sobre su estado funcional y de salud por parte del equipo interdisciplinario de AltaMed PACE.

- Solicitar una nueva evaluación por parte del equipo interdisciplinario de AltaMed PACE.
- Recibir con anticipación una notificación, por escrito, sobre cualquier transferencia a otro entorno de tratamiento y la justificación para dicha transferencia (es decir, por razones médicas o por su bienestar o el de otros participantes). El programa PACE debe documentar la justificación en su expediente médico.
- Hacer que el programa PACE le explique las instrucciones médicas anticipadas y las establezca si así lo desea, incluyendo la designación de un sustituto de atención médica (persona que tome las decisiones por usted).
- Estar completamente informado(a) sobre los servicios prestados, incluyendo la frecuencia de los servicios y las metas del tratamiento dentro de un plan de atención acordado mutuamente.

Quejas y apelaciones

Tiene derecho a un proceso justo y eficiente para resolver las diferencias con el programa PACE, incluyendo un sistema riguroso de revisión interna por parte de PACE y un sistema independiente de revisión externa.

Tiene derecho a:

- Asistencia para ejercer los derechos civiles, legales y de participación, incluyendo el proceso de quejas de AltaMed PACE, el proceso de audiencias del Estado para Medi-Cal y el proceso de revisión independiente de Medicare.
- Apelar cualquier decisión de tratamiento tomada por AltaMed PACE o nuestros contratistas a través de nuestro proceso de apelaciones y solicitar una audiencia estatal.
- Ser alentado(a) y asistido(a) para expresar quejas al personal de AltaMed PACE y a los

representantes externos de su elección, sin ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación o represalia por parte del personal de PACE.

Si siente que alguno de sus derechos ha sido violado, o si no está satisfecho y desea presentar una queja o apelación, infórmelo de inmediato a su trabajador social o al Gerente del Centro.

Consulte otras secciones de su folleto de Términos y Condiciones del Acuerdo de Inscripción para Miembros (Member Enrollment Agreement Terms and Conditions) de AltaMed PACE para obtener detalles sobre AltaMed PACE como su único proveedor. Una descripción de los servicios de AltaMed PACE y cómo se obtienen; cómo puede obtener servicios de emergencia y de urgencia fuera de la red de AltaMed PACE; el procedimiento de quejas y apelaciones; las condiciones para la cancelación de la inscripción; y una descripción de las primas, si las hay, y el pago de éstas.

Responsabilidades de los participantes

Creemos que usted y su cuidador desempeñan papeles cruciales en la prestación de su atención. Para garantizar que permanezca lo más saludable e independiente posible, establezca una línea abierta de comunicación con las personas que participan en su atención y asume las siguientes responsabilidades.

Tiene la responsabilidad de:

- Cooperar con el equipo interdisciplinario en la implementación de su plan de atención.
- Aceptar las consecuencias de rechazar el tratamiento recomendado por el equipo interdisciplinario.
- Proporcionar al equipo interdisciplinario un historial de salud completo y preciso.
- Utilizar sólo aquellos servicios autorizados por AltaMed PACE.

- Tomar todos los medicamentos recetados según las indicaciones.
- Llamar a AltaMed PACE para recibir instrucciones en una situación de urgencia.
- Notificar a AltaMed PACE dentro de las 48 horas siguientes o tan pronto como sea razonablemente posible si necesita servicios de emergencia fuera del área de servicio.
- Notificar a AltaMed PACE verbalmente o por escrito cuando desees iniciar el proceso de cancelación de la inscripción.
- Pagar las tarifas mensuales requeridas según corresponda.
- Tratar a nuestro personal con respeto y consideración.
- No pedirle al personal que realice tareas que PACE o que las regulaciones de la agencia les prohíban.
- Expresar cualquier inquietud o insatisfacción que pueda tener con su atención.
- Notificar al Centro de AltaMed PACE de inmediato sobre cualquier cambio en su residencia, número de teléfono o estado financiero.
- Proporcionarle a AltaMed PACE información verdadera.
- Acudir a las citas y notificar a AltaMed PACE con un mínimo de 24 horas de anticipación cuando no pueda acudir al centro o utilizar el transporte programado.
- Aprender sobre su condición médica y su significado.
- No destruir la propiedad o los arbustos, o alentar a otros a hacerlo y no sacar artículos del centro sin permiso.