

DERECHOS DEL PACIENTE Y DEL CLIENTE

Como paciente o cliente de Servicios de Salud, usted tiene el derecho a:

Un trato respetuoso

1. Una atención considerada, respetuosa, profesional, confidencial, oportuna, en un entorno seguro y centrado en el paciente.
2. Una atención equitativa e imparcial, independientemente de raza, color, origen nacional, características sexuales, orientación sexual, sexo asignado al nacer, identidad de género, género registrado de otra manera, edad, discapacidad o información genética.
3. Servicios e información en su propio idioma y expresados de manera que pueda entenderlos, donde se respeten su cultura o sus antecedentes, con servicios de interpretación, ayudas auxiliares y otros servicios razonables disponibles sin costo alguno para usted.
4. Servicios libres de maltrato verbal, emocional o físico, así como de conductas sexuales inapropiadas o acoso sexual.
5. Un proceso de apelación para restablecer su atención en caso de que el Centro haya dejado de prestarle servicios.

Una atención competente y de alta calidad

1. Recibir atención de profesionales competentes y debidamente acreditados que siguen los estándares de atención, con base en evidencia publicada, pautas clínicas y requisitos federales, estatales y contractuales.
2. Conocer los nombres de los médicos, el personal de enfermería y demás personal que participa en su atención.
3. Recibir información sobre las credenciales y la experiencia de sus proveedores de atención médica.
4. Recibir atención adecuada o remisiones a otros servicios de atención médica, de salud mental o de otro tipo.
5. Tener acceso a una segunda opinión.

Tomar decisiones sobre su tratamiento

1. Recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento, medicamentos y posibles resultados (incluidos los efectos secundarios comunes, las complicaciones y los riesgos).
2. Hablar con sus proveedores de atención médica y hacerles preguntas sobre cuáles son las alternativas y opciones disponibles para su tratamiento.
3. Tomar la decisión final sobre la alternativa u opción que sea mejor para usted después de recibir toda la información que necesite sobre las alternativas y

opciones disponibles, así como las recomendaciones claras de sus proveedores de atención médica.

4. Rechazar los tratamientos que se le recomienden después de que se le haya informado sobre los posibles efectos en su salud en caso de rechazarlos, sabiendo que tiene derecho a cambiar de opinión más adelante.
5. Recibir la información y tener la oportunidad de utilizar otros servicios de atención y apoyo que ofrece el Centro, incluidos, entre otros, los estudios de investigación clínica.
6. Rehusarse a recibir cualquier servicio que se le ofrezca o dejar de participar en cualquier programa sin que su decisión afecte los demás servicios que recibe del Centro.
7. Recibir información sobre cuál es el proceso con el departamento de Relaciones con el Cliente para manejar situaciones con las que no esté de acuerdo, no entienda o los servicios con los que no esté conforme.
8. Recibir una respuesta a cualquier queja o queja formal dentro de los 30 días después de presentarla.
9. Recibir información sobre cómo acceder a servicios independientes de un defensor del paciente (ombudsman) o de defensoría fuera del Centro, o al centro de quejas de los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, en inglés), para obtener ayuda con la resolución de problemas o quejas formales.

Confidencialidad y privacidad

1. Que su información médica se mantenga confidencial en la mayor medida posible, incluido el uso limitado de información sensible, como los resultados de las pruebas del VIH.
2. Tener una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de nuestra agencia (se le pedirá que firme un documento para dejar constancia de que el Aviso se puso a su disposición).
3. Recibir la información contenida en el Aviso de Prácticas de Privacidad sobre cuándo y cómo se utiliza, modifica o divulga su información, así como sobre la función que desempeña en la protección de su privacidad.

Información y asistencia con la facturación

1. Recibir información y una explicación de todos los cargos que es posible que tenga que pagar por la atención, el tratamiento y los servicios que reciba del Centro, así como información sobre sus políticas de pago.
2. Recibir información sobre los programas o beneficios disponibles para los que pueda ser elegible y que podrían ayudarle con el pago de los servicios.
3. Elegir pagar los servicios en efectivo en lugar de utilizar su seguro médico, sabiendo que la información sobre dichos servicios no se compartirá con su plan de salud y



Servicios de Salud - Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente y del Cliente

que usted será responsable de pagar el costo total de los servicios, incluida la parte que normalmente paga su seguro médico.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE Y DEL CLIENTE

1. Como cliente o paciente de Servicios de Salud, usted tiene las siguientes responsabilidades: el incumplimiento de estas responsabilidades puede dar lugar a que Servicios de Salud deje de prestarle servicios.
2. Llegar a tiempo a sus citas o, si necesita cancelarlas, avisarnos con 24 horas de anticipación.
3. Participar en la planificación de su atención, tratamiento y servicios en la medida de lo posible.
4. Seguir los planes de tratamiento que haya aceptado y asumir los resultados o efectos en su salud cuando usted no siga sus planes de tratamiento.
5. Informarle a su proveedor de salud cuando no entienda la información que le brindó.
6. Informarle a su proveedor de salud si necesita servicios de interpretación o traducción (tal como el lenguaje de señas), dispositivos de interpretación o materiales escritos en formatos alternativos para poder comunicarse eficazmente con usted.
7. Informarle a su proveedor de salud sobre cualquier ajuste razonable a las políticas, prácticas o procedimientos del Centro que necesite para recibir sus servicios de atención médica.
8. Utilizar únicamente el portal del paciente, los números de teléfono, las direcciones de correo electrónico y las direcciones postales del Centro para comunicarse con su proveedor de salud o con el personal del Centro sobre su atención o los servicios que recibe. El método preferido para comunicarse con su equipo de atención clínica es el portal del paciente, a menos que se le indique lo contrario.
9. Proporcionar, según su leal saber y entender, información precisa y completa sobre sus afecciones de salud actuales y anteriores, otros proveedores de atención médica y de salud mental, y los medicamentos o fármacos que toma y que no hayan sido recetados por sus proveedores del Centro, ya que toda esta información puede afectar su atención médica.
10. Proporcionar y mantener información actualizada, completa y precisa sobre la cobertura de su seguro, su información financiera y de facturación, así como cualquier otra información necesaria para prestar o pagar los servicios.
11. Proporcionar y mantener actualizada la información sobre cómo comunicarse con usted de manera confidencial por teléfono, correo postal, correo electrónico u otros medios de comunicación.
12. Pagar oportunamente los servicios prestados.

13. Aceptar la atención de miembros del personal y proveedores debidamente acreditados a los que se le remita para recibir servicios, independientemente de su raza, color, lugar de origen, género, orientación sexual, edad o discapacidad.
14. Tratar con dignidad y respeto al personal, los clientes, los pacientes y los visitantes del Centro, así como a otros proveedores a los que se le remita para recibir servicios, lo cual incluye:
 - 14.1. Cooperar con el personal del Centro o seguir sus indicaciones.
 - 14.2. No utilizar lenguaje ofensivo o vulgar.
 - 14.3. No comportarse de manera hostil o abusiva de forma física o verbal, ni de manera amenazadora, acosadora, intimidante o perturbadora, ni incurrir en acoso sexual hacia los demás.
 - 14.4. No robar ni cometer actos de vandalismo en contra del Centro.
 - 14.5. No consumir alcohol ni drogas mientras se encuentre en el Centro.
 - 14.6. No portar ni utilizar ningún tipo de arma.
15. No alterar, modificar ni falsificar ningún registro, documento o información que le proporcione el Centro de manera que pueda tergiversar los diagnósticos, las observaciones u otra información de sus proveedores de salud.
16. Utilizar el proceso de Relaciones con el Cliente y las encuestas de satisfacción para expresar sus desacuerdos, inquietudes o comentarios sobre la atención o los servicios de los programas de Servicios de Salud del Centro.
17. Mantener la confidencialidad de todas las personas que reciban o presten atención o servicios en nuestra agencia. Esto incluye no grabar nunca los servicios (ni en audio ni en video), no hablar con nadie sobre otros clientes o pacientes que vea en las clínicas de Servicios de Salud sin su permiso y no acercarse a otros pacientes fuera del Centro con quienes no tenga ya una relación personal.
18. *Mi firma a continuación deja constancia de que leí y entiendo mis derechos y responsabilidades como paciente o cliente del Departamento de Servicios de Salud de Los Angeles LGBT Center.*

19. Firma: _____ Fecha: _____