

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

El Centro de Salud Comunitario Edward M. Kennedy quiere brindarle una atención segura, eficaz y de alta calidad. Ya que deseamos que participe en su cuidado, queremos que conozca sus derechos y responsabilidades como paciente del Centro de Salud.

## RECONOCEMOS SU PRIVACIDAD Y SUS DERECHOS

Usted tiene derecho a:

- Tratamiento confidencial de toda información sobre su cuidado, excepto cuando lo requiera la ley estatal en las siguientes situaciones:
  - En casos donde individuos que están en serio e inminente riesgo de lastimarse a ellos mismos o lastimar a otra persona.
  - En casos de abuso o negligencia de niños.
  - En casos de abuso o negligencia de incapacitados, o de personas de 60 años o más.
  - Cuando estamos obligados por ley a hacer un informe sobre enfermedades para proteger la salud pública.
- Privacidad durante cualquier entrevista, examen o tratamiento.
- Negarse a ser examinado, observado o tratado por estudiantes o personal sin afectar su acceso a atención.
- Negarse a participar como sujeto de investigación.
- Acceso a su expediente de salud según lo prescrito por la ley y la política del Centro.
- Privacidad respecto a la fuente de pago para la atención y explicación detallada de todos los cargos.
- Solicitar información relacionada a asistencia económica y atención médica gratuita.
- Hablar con alguien u obtener información sobre las facturas del centro de salud o los costos de los servicios.
- Conocer la relación, de haber alguna, entre el Centro o sus proveedores y cualquier otro establecimiento de atención médica o institución educativa.
- Contar con alguien que interceda por usted y/o actúe en su nombre durante sus visitas al centro de salud.
- Tratamiento para salvarle la vida, incluso si usted no tiene seguro o no puede pagar.
- Ser informado sobre todas las formas en las que se puede tratar el cáncer de los senos (si usted tiene cáncer de los senos).
- Ser informada sobre la anticoncepción de emergencia (si usted es víctima femenina de violación) y recibirla.

Estos derechos están en conformidad con las Leyes Generales de Massachusetts, Capítulo 111, sección 70E. Una copia está disponible bajo petición.

Edward M. Kennedy Community Health Center, Inc. no discrimina a ninguna persona por causa de su edad, raza, color, religión, grupo étnico, nacionalidad, cultura, idioma, estatus socioeconómico, sexo, discapacidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, o por ser veterano de guerra, para recibir o tener acceso a nuestros servicios y actividades.

## RECONOCEMOS SU DIGNIDAD

Usted tiene derecho a:

- Estar bien informado sobre los servicios y políticas del Centro de Salud.
- Ser tratado de una manera que sea cómoda para usted.
- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Conocer el nombre y las calificaciones de las personas involucradas en su atención.
- Horas de cita apropiadas, atención inmediata y una explicación si se le mantiene esperando.
- Consultar a otro proveedor, si lo desea.
- Tener la libertad de elegir a su proveedor o establecimiento en la medida en que seamos capaces de adaptarnos a esa elección.
- Participar en todas las decisiones respecto a su cuidado, con las explicaciones de los exámenes y pruebas (consentimiento informado).
- Evaluación y manejo efectivo del dolor, incluyendo información sobre las opciones para aliviar el dolor.
- Un intérprete sin costo alguno para usted.
- Recibir respuesta a solicitudes razonables a la mayor brevedad posible.

## LE PEDIMOS QUE RECONOZCA SUS RESPONSABILIDADES

- Asista a sus citas
  - Si usted no puede asistir a su cita, llame e infórmenos tan pronto como sea posible, para que otro paciente pueda utilizar este valioso tiempo.
- Hable con nosotros
  - Proporcione una historia clínica completa y precisa. Su proveedor puede basar muchas de sus recomendaciones en esta información.
  - Háganos saber si no entiende las instrucciones que recibe acerca del cuidado de su salud o si siente que no puede seguir estas instrucciones.
- Ayúdenos a cubrir nuestros gastos
  - Mantenga su seguro de salud al día.
  - Lleve la información de su cobertura de salud a cada visita.
  - Pague sus cuentas y copagos puntualmente.
- Trate al personal con respeto y dignidad.
- Sea considerado con los bienes del Centro de Salud, así como los de otros pacientes.
- Siga las reglas y regulaciones del Centro de Salud.

**Háganos saber cómo podemos mejorar.** Si usted siente que sus derechos no han sido respetados, o si desea expresar su opinión acerca de un servicio, por favor hable con el Jefe del Departamento que supervisa el servicio o hable con el Presidente y el Director Ejecutivo. Cualquiera de estas personas estará encantado de atenderle. Si no respondemos a su queja acerca de la seguridad de su cuidado, puede comunicarse con Massachusetts Department of Public Health, Division of Health Care Quality llamando al 1-800-462-5540 o con Joint Commission Office of Quality Monitoring al 1-800-994-6610 o por correo electrónico [complaint@jcaho.org](mailto:complaint@jcaho.org). Si se siente discriminado, usted tiene el derecho de presentar una queja ante el Departamento de EE.UU. de Salud y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles 1-800-368-1019.