

Carta de derechos y responsabilidades del paciente

Sunset Health (SH) ofrece atención primaria integral y preventiva de una manera culturalmente sensible, compasiva y profesional, mejorando en última instancia la salud de nuestros pacientes y de las comunidades a las que servimos. Nos comprometemos a proporcionar a nuestros pacientes y a sus familias un medio no solo para recibir una atención de salud adecuada y servicios relacionados, sino también para abordar cualquier preocupación que puedan tener en relación con dichos servicios.

Alentamos a todos nuestros pacientes a ser conscientes de sus derechos y responsabilidades y a asumir un papel activo en el mantenimiento y la mejora de su salud y en el fortalecimiento de sus responsabilidades con sus relaciones con nuestros proveedores de atención de la salud.

Si tiene alguna pregunta o duda sobre nuestra "Declaración de derechos y responsabilidades de los pacientes", póngase en contacto con Zonia Pelroy, directora de operaciones, en el (928) 581-7115.

CADA PACIENTE TIENE ESTOS DERECHOS:

1. Recibir una atención de alta calidad, centrada en el paciente y basada en las normas de la práctica profesional, independientemente de la capacidad de su familia para pagar dichos servicios. Además, el tratamiento apoya y respeta la individualidad, las elecciones, los puntos fuertes y las capacidades del paciente.
2. Obtener servicios sin discriminación por motivos de raza, etnia, origen nacional, sexo, género, edad, religión, discapacidad, orientación sexual, identificación de género, estado civil, situación socioeconómica o diagnóstico/condición. Como SH es un sitio aprobado por el National Health Services Corps (NHSC) (Cuerpo Nacional de Servicios de Salud), no discriminará la provisión de servicios a un individuo por la razón de que el individuo no pueda pagar, ya que el pago por dichos servicios se haría bajo Medicare, Medicaid o CHIP, o basado en la raza, color, sexo, origen nacional, discapacidad, religión, edad, orientación sexual o identidad de género del individuo.
3. Ser tratado con dignidad, compasión y respeto por todo el personal de SH, en todo momento, bajo cualquier circunstancia y de forma que se respete la dignidad y privacidad del individuo.
4. No ser sometido a abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, asalto sexual, restricción o reclusión, represalias por presentar una queja o reclamo, o apropiación indebida de propiedad personal y privada por parte del personal de SH, voluntarios o estudiantes.
5. Consentir para fotografías antes de que un individuo sea fotografiado, incluyendo cuando un individuo puede ser fotografiado al ser admitido a SH para propósitos de identificación y administrativos.
6. Recibir privacidad en el tratamiento y cuidado de las necesidades personales.
7. Acceder, revisar y/o copiar los propios registros médicos previa solicitud en un momento designado mutuamente (o, según corresponda, hacer que un custodio legal acceda, revise y/o copie dichos registros) y solicitar la modificación de dichos registros de acuerdo con A.R.S. §§ 12-2293, 12-2294 y 12-2294.01.
8. Conocer el nombre y la calificación de todas las personas responsables de su atención de salud y estar informado de cómo ponerse en contacto con ellas.
9. Solicitar un proveedor de atención de salud diferente si no se satisfacen las necesidades de atención. SH se compromete a garantizar la satisfacción del paciente con los servicios de atención de salud.
10. Recibir una explicación completa, precisa y fácilmente comprensible de cualquier diagnóstico, tratamiento y/o curso de tratamiento planificado, alternativas de tratamiento (incluyendo la ausencia de tratamiento) y riesgos/beneficios asociados en el idioma de su preferencia.
11. Recibir información sobre la disponibilidad de servicios de apoyo, incluidos servicios de traducción, transporte y educación.
12. Recibir información suficiente para participar plenamente en las decisiones relacionadas con su atención de salud y dar (o rechazar) su consentimiento informado antes de recibir los servicios (salvo en caso de urgencia). Si un paciente no puede participar plenamente, tiene derecho a designar a otra u otras personas para que participen en el proceso de toma de decisiones sobre la atención de salud, incluido el desarrollo del tratamiento o las decisiones relativas al mismo.
13. Formular preguntas en cualquier momento antes, durante o después de recibir los servicios de salud y recibir respuestas comprensibles y claras a sus preguntas.
14. Rechazar cualquier tratamiento (excepto los prohibidos por la ley) y ser informado de las alternativas y/o consecuencias de rechazar el tratamiento, incluida la medicación psicotrópica o los procedimientos quirúrgicos.

15. Obtener otra opinión médica antes de cualquier procedimiento.
16. Recibir una derivación a otra institución de salud si SH no está autorizado o no puede proporcionar los servicios de salud física o conductual que necesite el paciente.
17. Ser informado si algún tratamiento es con fines de investigación o tratamiento experimental y tener la oportunidad de dar consentimiento informado antes de que comience dicha investigación o tratamiento experimental.
18. Elaborar directivas anticipadas y tener la seguridad de que todos los miembros del equipo de salud cumplen dichas directivas de acuerdo con la ley.
19. Designar a una persona para que tome decisiones sobre la atención de salud si un individuo está o queda incapacitado.
20. Recibir ayuda de un familiar, del representante del paciente o de otra persona para comprender, proteger o ejercer los derechos del paciente.
21. Solicitar y recibir información sobre la propia responsabilidad financiera por los servicios de salud. Además, los registros financieros se ponen a disposición del paciente y de la compañía de seguros del individuo con el consentimiento por escrito del paciente, salvo que la ley permita lo contrario.
22. Presentar una queja o reclamación sin temor a represalias en relación con la atención recibida de SH y que se resuelva de manera justa, eficiente y oportuna.
23. Seguir recibiendo servicios mientras se encuentre en el proceso de resolución de la queja/reclamación y/o apelación.
24. Informar de las quejas a otras agencias de supervisión, sin limitarse a, pero incluyendo:

Arizona Department of Health Services, Division of Medical Facilities Licensing (Departamento de Servicios de Salud de Arizona, División de Licencias de Instalaciones Médicas)
https://app.azdhs.gov/ls/online_complaint/MEDComplaint.aspx
 150 N. 18th Avenue, 4th Floor
 Phoenix, AZ 85007
 Teléfono: (602) 364-3030

CADA PACIENTE TIENE ESTAS RESPONSABILIDADES:

1. Participar activamente en el cuidado de su salud.
2. Proporcionar información personal, financiera, del seguro y médica precisa (incluidos todos los tratamientos y medicamentos actuales) antes de recibir servicios de salud de SH.
3. Comportarse en todo momento de manera educada, cortés, considerada y respetuosa con todo el personal de SH y con los pacientes, incluyendo el respeto a la privacidad y dignidad de otros pacientes.
4. Supervisar a sus hijos mientras se encuentren en las instalaciones de SH.
5. Abstenerse de conductas abusivas, dañinas, amenazantes o groseras hacia otros pacientes y/o el personal de SH.
6. No portar ningún tipo de armas o explosivos en las instalaciones de SH.
7. Acudir a todas las citas programadas y llegar a tiempo.
8. Notificar a SH a más tardar 24 horas (tan pronto como sea posible dentro de las veinticuatro (24) horas) antes de la hora de una cita si uno no puede acudir a la cita según lo programado. No notificar a SH de manera oportuna puede resultar en el cobro de la visita y/o ser colocado en una lista de espera para la próxima visita.
9. Participar y seguir el plan de cuidados recomendado por su(s) proveedor(es) de atención de salud, en la medida de sus posibilidades, y colaborar con el equipo de atención para lograr los resultados de salud deseados.
10. Hacer preguntas si no comprende su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o el curso previsto del tratamiento, los riesgos/beneficios alternativos o asociados, o cualquier otra información que se le facilite sobre los servicios.
11. Comunicar claramente los propios deseos y necesidades al equipo de atención.
12. Informar al personal de salud de uno de cualquier cambio o reacción a la medicación y/o al tratamiento.
13. Familiarizarse con sus beneficios de salud y con cualquier exclusión, deducible, copago y costo del tratamiento.
14. Hacer todo lo posible por cumplir las obligaciones financieras, incluido el pago puntual de los servicios brindados.
15. Informar a SH de cualquier preocupación, problema o insatisfacción con los servicios brindados o con la forma en que (o por quién) se brindan los servicios.