

Sunset Health (SH) ofrece atención primaria integral y preventiva de manera compasiva, profesional y culturalmente sensible, mejorando así 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 y servicios relacionados adecuados, sino también para abordar cualquier preocupación que puedan tener con respect a 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 el fortalecimiento de sus responsabilidades en 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", comuníquese con Zonia Pelroy, Directora de Operaciones, al (928) 581-7115.

CADA PACIENTE TIENE ESTOS DERECHOS:

1. Recibir atención de alta calidad, centrada en el paciente y basada en las normas de la práctica profesional, independientemente de la capacidad económica de su familia. Además, el tratamiento apoya y respeta la individualidad, las decisiones, las fortalezas y las capacidades del paciente.
2. Obtener servicios sin discriminación por motivos de raza, color, etnia, nacionalidad, sexo, género, edad, religión, discapacidad, orientación sexual, identificación de género, estado civil, situación socioeconómica o diagnóstico/condición. Como SH es un centro aprobado por el Cuerpo Nacional de Servicios de Salud (NHSC) y un Centro de Salud Calificado Federalmente (FQHC), no discriminará la provisión de servicios a personas por incapacidad de pago, ya que el pago por dichos servicios se realizaría a través de Medicare, Medicaid o CHIP, ni por motivos de raza, color, sexo, origen nacional, discapacidad, religión, edad, orientación sexual o identidad de género. SH ofrece un Programa de Descuento de Tarifas Variables que ofrece descuentos según los ingresos y el tamaño de la familia para garantizar que nadie se vea privado del acceso a los servicios por su incapacidad de pago o por la forma de pago.
3. Ser tratado con dignidad, compasión y respeto por todo el personal de SH, en todo momento, bajo cualquier circunstancia y de una manera que respete la dignidad y privacidad del individuo.
4. No estar sujeto a abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual, restricción o aislamiento, represalias por presentar una queja o reclamo, o apropiación indebida de propiedad personal y privada por parte del personal, voluntarios o estudiantes de SH.
5. Consentir para fotografías antes de que una persona sea fotografiada, incluso cuando una persona puede ser fotografiada al ser admitido a SH para propósitos de identificación y administrativos.
6. Consentimiento para recibir mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajes de voz automáticos, pregrabados o simulados de SH, proveedores independientes y sus socios comerciales, incluidas las agencias de gestión de cuentas y cobranzas, con fines de servicio de cuentas y encuestas de pacientes (47 U.S.C. § 227).
7. Recibir privacidad en el tratamiento y atención de sus necesidades personales.
8. Acceder, revisar y/o copiar sus registros médicos a solicitud en un momento designado mutuamente (o, según corresponda, tener un custodio legal para acceder, revisar y/o copiar dichos registros) y solicitar la modificación de dichos registros de acuerdo con A.R.S. §§ 12-2293, 12-2294 y 12-2294.01.
9. Conocer el nombre y las calificaciones de todas las personas responsables de su atención de salud y estar informado de cómo comunicarse con estas personas.
10. Solicitar un proveedor de atención de salud diferente si no se satisfacen sus necesidades de atención. SH se compromete a garantizar la satisfacción del paciente con los servicios de atención de salud.
11. Recibir una explicación completa, precisa y fácil de entender sobre cualquier diagnóstico, tratamiento o plan de tratamiento, alternativas de tratamiento (incluso la ausencia de tratamiento) y los riesgos y beneficios asociados, en el idioma de su preferencia. Se ofrece asistencia lingüística gratuita (45 CFR § 92.11).
12. El acceso a ayudas y servicios auxiliares adecuados para proporcionar información en formatos accesibles está disponible de forma gratuita (45 CFR § 92.11).
13. Recibir información sobre la disponibilidad de servicios de apoyo, incluidos servicios de traducción, transporte y educación.
14. 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 (excepto en emergencias). Si un paciente no puede participar plenamente, tiene derecho a designar a otra(s) persona(s) para que participen en el proceso de toma de decisiones sobre su atención de salud, incluyendo el desarrollo del tratamiento o las decisiones

- relacionadas con él.
15. Hacer preguntas en cualquier momento antes, durante o después de recibir servicios de salud y recibir respuestas comprensibles y claras a sus preguntas.
16. Rechazar cualquier tratamiento (excepto que lo prohíba la ley) y ser informado de las alternativas y/o consecuencias de rechazar el tratamiento, incluyendo medicación psicotrópica o procedimientos quirúrgicos.
17. Obtener otra opinión médica antes de cualquier procedimiento.
18. Rechazar una referencia 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.
19. Ser informado si algún tratamiento es para fines de investigación o tratamiento experimental y tener la oportunidad de dar su consentimiento informado antes de que comience dicha investigación o tratamiento experimental.
20. Desarrollar directivas anticipadas y asegurarse que todos los miembros del equipo de salud cumplan con dichas directivas de acuerdo con la ley.
21. Designar a una persona para que tome decisiones sobre atención de salud si un individuo está o llega a quedar incapacitado.
22. Recibir ayuda de un familiar, del representante del paciente o otra persona para comprender, proteger o ejercer los derechos del paciente.
23. Solicitar y recibir información sobre su responsabilidad financiera por los servicios de salud. Además, los registros financieros se ponen a disposición del paciente y de su compañía de seguros con el consentimiento escrito del paciente, salvo que la ley lo permita.
24. Derecho a restringir el acceso de sus planes de salud a la información sobre tratamientos o medicamentos que pagaron en efectivo.
25. Derecho a ser localizado en un lugar alternativo al domicilio.
26. Presentar una queja o reclamo sin temor a represalias con respecto a la atención recibida de SH y resolverlo de manera justa, eficiente y oportuna.
27. Seguir recibiendo servicios mientras se encuentre en el proceso de resolución de queja/reclamación y/o apelación.
28. Informar sobre quejas a otras agencias de supervisión, entre ellos:
Arizona Department of Health Services, Division of Medical Facilities Licensing
150 N. 18th Avenue, 4th Floor
Phoenix, AZ 85007
Phone: (602) 364-3030
https://app.azdhs.gov/ls/online_complaint/MEDComplaint.aspx

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

CADA PACIENTE TIENE ESTAS RESPONSABILIDADES:

1. Participar activamente en el cuidado de su salud.
2. Proporcionar información personal, financiera, de seguros 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 y los pacientes de SH, 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 personal de SH.
6. No portar ningún tipo de armas o explosivos a las instalaciones de SH.
7. Cumplir con todas las citas programadas y llegar puntualmente.
8. Notificar a SH con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la cita si no puede asistir a la misma. De no notificar a SH a tiempo, se podrá recibir los servicios utilizando citas disponibles para el mismo día.
9. Participar y seguir el plan de cuidados recomendado por su(s) proveedor(es) de atención de salud, en la medida de lo posible, 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 curso de tratamiento planificado, riesgos/beneficios alternativos o asociados, o cualquier otra información proporcionada a uno con respect a los servicios.
11. Comunicar claramente sus deseos y necesidades al equipo de atención.
12. Informar al personal de salud sobre cualquier cambio o reacción a la medicación y/o al tratamiento.
13. Familiarizarse con sus beneficios de salud, exclusiones, deducible, copago y costo de tratamiento.
14. Hacer todo lo posible por cumplir con las obligaciones financieras, incluyendo el pago puntual de los servicios brindados.
15. Informar a SH sobre cualquier preocupación, problema o insatisfacción con los servicios brindados o en la forma que (o por quién) se brindan los servicios.

Rev. 03/25