



Derechos y responsabilidades de los pacientes

El personal de Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia quiere trabajar contigo para mantenerte saludable. Ya sea que estés aquí para recibir atención preventiva o que necesites ayuda para recuperarte de una enfermedad o una lesión, queremos que tus visitas al centro de salud sean positivas.

Te animamos a que adoptes una función activa en el control de tu salud. Queremos que sepas lo que puedes esperar de nosotros y lo que nosotros esperamos de ti. Este es un resumen de tus derechos y responsabilidades como paciente de Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia. Si quieres recibir más información sobre este asunto, consulta con cualquier miembro del personal del centro de salud.

Tus derechos:

Como nuestro paciente, tienes los siguientes derechos:

- **Atención considerada y respetuosa:** Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia cumple con todas las leyes de derechos civiles y prohíbe la discriminación a las personas en función de su raza, color, edad, religión, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, capacidad mental o física, afección/diagnóstico de salud, altura, peso, características genéticas, afecciones relacionadas con el embarazo o la maternidad, estado de inmigración, nivel de ingresos, estado civil, condición de militar o cualquier otro estado protegido por las leyes federales, estatales o locales.
- **Privacidad:** tus conversaciones, exámenes y tratamientos se llevarán a cabo de forma privada y en un entorno seguro.
- **Confidencialidad:** trataremos tus expedientes médicos y nuestras conversaciones sobre ellos de forma confidencial. Excepto en los casos que establece la ley, te pediremos tu permiso escrito para divulgar información a cualquier persona que no esté conectada directamente con tu atención. Antes de aceptar tal divulgación, puedes consultarnos sobre la información que compartiremos.
- **Servicios sensibles:** tienes derecho a esperar una respuesta puntual a las solicitudes razonables sobre tu atención médica. Sin embargo, no tienes derecho a insistir sobre tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios.
- **Acceso a tus expedientes:** cuando solicites información sobre tus expedientes médicos, tienes derecho a recibir tal información dentro de un plazo razonable, excepto en los casos especificados por la ley.
- **Aviso por escrito:** recibirás un “Aviso de Prácticas de Privacidad” por escrito, donde se explicará cómo usaremos y divulgaremos tu información de salud protegida.

- **Servicio de interpretación:** si el inglés no es tu idioma materno, te brindaremos los servicios de un intérprete sin costo alguno.
- **Conocimiento de tarifas:** te informaremos cualquier tarifa que podamos cobrarte durante tu visita. También te explicaremos nuestros planes de pago.
- **Comprensión:** te alentamos a participar en las decisiones sobre tu salud. Tienes derecho a comprender lo siguiente y a solicitar información sobre ello:
 - las políticas de Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia;
 - el nombre y el cargo de la persona que te presta el servicio;
 - nuestra evaluación de tu afección de salud;
 - las pruebas que te recomendamos y los motivos;
 - los tratamientos o medicamentos que te recomendamos y sus efectos secundarios o riesgos significativos;
 - los tratamientos alternativos o la posibilidad de no recibir tratamiento, y los efectos secundarios o riesgos significativos asociados con cada opción;
 - tu derecho a negarte a participar en proyectos de investigación que se estén llevando a cabo;
 - el proceso para informar inquietudes.

Tus responsabilidades:

Como paciente, tienes las siguientes responsabilidades:

Responder las preguntas por completo: brinda información completa y precisa sobre tu salud a tu equipo de atención médica. Si no entiendes por qué es necesaria cierta información, consulta. Necesitamos que proporciones tu dirección, número de teléfono e información de seguro actuales cuando ingreses para tu consulta. Trae tu credencial de seguro y tu identificación con foto para copiarlas en nuestros archivos.

Garantizar la comprensión: pregunta a tu equipo médico sobre cualquier información que no entiendas, como tu diagnóstico, plan de tratamiento, pruebas o políticas. A veces, los síntomas se pueden relacionar con más de un diagnóstico posible, y quizá el equipo médico intente más de un plan de tratamiento para resolver tu problema.

Mostrarse abierto: tus comentarios son bienvenidos. Siéntete libre de compartir con nosotros cualquier comentario relacionado con tu visita, desde tu plan de tratamiento hasta tu capacidad para pagar las tarifas.

Seguir el plan indicado: el plan de tratamiento más efectivo es aquel sobre el cual todos los participantes están de acuerdo y que se sigue con exactitud. Si rechazas o eliges no seguir las instrucciones que te indicó tu proveedor de atención médica, deberás aceptar las consecuencias de tales decisiones y acciones.

Informar cambios: infórmalos cualquier cambio en tu salud o cualquier efecto adverso de tu tratamiento. Además, infórmalos sobre los cambios en tus visitas programadas, y avísanos con al menos 24 horas de anticipación si no llegarás a una cita. Informa los cambios en tu dirección, número de teléfono o seguro.

Conocer a tu equipo de atención médica: intentaremos que te resulte fácil conocer y recordar los nombres de tu equipo de atención médica. Nuestro método de atención implica que veas a una variedad

de miembros del personal durante tu visita. Todos trabajan en conjunto para garantizarte la mejor atención, e intentaremos explicar la función que cumple cada uno durante tu visita.

Respetar a otros pacientes, al personal de Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia y a la instalación: muestra respeto hacia los otros pacientes y hacia el personal del centro de salud, trátalos con dignidad y cortesía. Sé respetuoso con la instalación y los dispositivos.

Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia se compromete a crear un entorno seguro para la atención médica, y contamos con una política de tolerancia cero a la conducta abusiva o violenta hacia el personal, los pacientes y los visitantes. Tenemos derecho a pedirte que abandones el centro de salud si infringes esta política.

Los pacientes que se rehúsen a mostrar conductas aceptables podrían perder sus privilegios de seguir recibiendo atención médica en Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia. Algunos ejemplos de conducta inapropiada incluyen los siguientes:

- Mostrar una conducta disruptiva, agresiva o abusiva hacia los proveedores de atención médica, el personal u otros pacientes.
- Buscar sustancias controladas u otros medicamentos innecesarios sin una necesidad médica legítima.
- Realizar actividades fraudulentas relacionadas con la atención médica, lo que incluye brindar información falsa o representar afecciones médicas inadecuadamente.
- Incumplir de forma persistente los planes de tratamiento acordados; no acudir a las citas programadas, lo que incluye servicios de remisión; hacer caso omiso de los consejos médicos.
- Tener expectativas de atención que son incompatibles con las capacidades de los proveedores de brindar la atención adecuada.
- Ser un paciente que está inactivo por un largo período y con el que no podemos comunicarnos mediante MyChart, teléfono o carta certificada, por lo que no podemos brindarle atención efectiva o contactarlo para los seguimientos necesarios.

Los pacientes a quienes se informó que ya no pueden recibir atención médica en el Centro de Salud de Nehalem Bay pueden apelar la decisión enviando un Formulario de Apelación de Baja del Paciente, que se puede solicitar llamando al 1-800-368-5182, ext. 172.

Pagar las tarifas: debes pagar tus tarifas al momento de la visita. Si esto no es posible, organiza el pago con nuestro Especialista en Facturación. También puedes pagar en línea con MyChart. Como centro de salud certificado a nivel federal, Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia tiene programas disponibles para ayudar a los pacientes que pueden tener dificultades para pagar sus facturas de atención médica. Si tienes inquietudes acerca de tu capacidad para pagar, habla con nuestro Especialista de Facturación para que te ayude.

Es posible que los pacientes que se nieguen a pagar los copagos o saldos pendientes, o que se nieguen a participar en un plan de pago, no puedan seguir recibiendo atención en Nehalem Bay Centro de Salud.

Usar mascarilla: si te sientes enfermo, te pedimos que uses mascarilla cuando asistas a tu cita o cuando visites la farmacia para ayudarnos a garantizar la seguridad de otros pacientes y del personal. Si no tienes mascarilla, están disponibles en la entrada del edificio.

No usar perfumes ni lociones con aroma: te pedimos que no uses perfumes ni lociones con aroma muy fuerte cuando visites el centro de salud o la farmacia, ya que pueden desencadenar problemas respiratorios o de alergia en otros pacientes o en el personal.

Maximizar hábitos de salud: muchos problemas de salud se pueden evitar con hábitos saludables, como mantenerse activo y tener un peso saludable. Sé responsable de tu salud al hacer ejercicio, comer una dieta saludable, evitar fumar o beber alcohol en exceso y unirse a nuestras clases relacionadas con la salud.

Qué esperamos de ti como paciente:

- *Esperamos que acudas a tus citas programadas. Sabemos que, a veces, no es posible. Si necesitas cancelar la visita, te pedimos que nos informes, al menos, con 24 horas de anticipación.*
- *Esperamos que estés involucrado en tu propia salud y que sigas las instrucciones del equipo de atención médica.*
- *Esperamos verte todos los años para tu examen físico anual y otras pruebas o vacunas que puedas necesitar.*
- *Si te hospitalizan por algún motivo, debes llamarnos luego de recibir el alta del hospital. Es importante que hagas un seguimiento con tu equipo de atención en Nehalem Bay Centro de Salud y Farmacia para que podamos trabajar con el hospital, si es necesario, sobre tus necesidades continuas de atención médica y recuperación.*

Revisé y entiendo la información anterior.

Firma

Fecha

Nombre en letra de imprenta