

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE Y DEL CENTRO**

**Bienvenido al centro.** Nuestra meta es proporcionar una atención sanitaria de calidad a las personas de esta comunidad, independientemente de su capacidad de pago. Como paciente, tiene derechos y responsabilidades. El centro también tiene derechos y responsabilidades. Queremos que entienda estos derechos y responsabilidades para que pueda ayudarnos a proporcionarle una mejor atención sanitaria. Por favor, lea y firme esta declaración y pregúntenos las dudas que pueda tener.

**A. Derechos humanos**

Tiene derecho a ser tratado con respeto independientemente de la raza, el color, el estado civil, la religión, el sexo, el origen nacional, la ascendencia, la minusvalía o discapacidad física o mental, la edad, la condición de veterano o cualquier otro motivo según las leyes o reglamentos federales, estatales y locales aplicables.

**B. Pago de los servicios**

1. Usted es responsable de proporcionar información precisa sobre su situación financiera actual y sobre cualquier cambio en la misma. El personal necesita esta información para decidir cuánto cobrarle o para poder facturar a los seguros privados, Medicaid, Medicare u otras prestaciones a las que pueda tener derecho. Si sus ingresos son inferiores a las directrices federales de pobreza, y no tiene seguro, podrá acogerse a un programa de descuentos por cuotas y se le cobrará un descuento. Las reclamaciones, declaraciones y documentos falsos o la ocultación de material pueden ser perseguidos por las leyes federales y estatales aplicables.
2. Si usted participa en el programa de descuentos por cuotas, debe notificar al Sadler Health Center si sus ingresos cambian.
3. Tiene derecho a recibir explicaciones sobre la factura del centro. Debe pagar, o hacer que se paguen, todos los honorarios acordados por los servicios en el momento de recibirlos. Si no puede pagar de inmediato, hágaselo saber al personal en el momento del registro para que puedan asegurarse de que recibe atención y elaborar un plan de pago.
4. La ley federal prohíbe que el centro le niegue los servicios de atención primaria que sean médicamente necesarios únicamente porque usted no pueda pagarlos.

**C. Privacidad**

Tiene derecho a que sus entrevistas, exámenes y tratamientos se realicen en privado. Su historial médico también es privado. Solo las personas legalmente autorizadas pueden ver su historial médico, a menos que usted solicite por escrito que se lo mostremos o lo copiemos para otra persona. En ciertos casos, el centro puede estar obligado a informar al Departamento de Salud de Pensilvania sobre su estado de salud o enfermedad. Junto con este documento se le entregará una explicación completa de sus derechos de privacidad, que se denomina Aviso de prácticas de privacidad del centro. El personal le pedirá que acuse recibo de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. El Aviso de Prácticas de Privacidad establece las formas en que su historial médico puede ser utilizado o divulgado por el centro y los derechos que se le conceden en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico ("HIPAA").

**D. Atención sanitaria**

1. Usted es responsable de proporcionar al centro información completa y actualizada sobre su salud o enfermedad, para que podamos prestarle una atención sanitaria adecuada. Tiene libertad de elección de proveedores y puede obtener los servicios de cualquier institución, agencia, farmacia, persona u organización de su elección. Los proveedores de Sadler pueden recomendar los

servicios de otro proveedor o profesional, sin embargo, Sadler no entra en acuerdos de remisión automática con otros proveedores o profesionales.

2. Tiene derecho a recibir información y explicaciones en la lengua que normalmente habla y en palabras que entienda. Tiene derecho a recibir información sobre su salud o enfermedad, el plan de tratamiento, como la naturaleza de su tratamiento; sus beneficios esperados; sus riesgos y peligros inherentes (y las consecuencias de rechazar el tratamiento); las alternativas razonables, si las hay (y sus riesgos y beneficios); y el resultado esperado, si se conoce. Esta información se llama obtener su consentimiento informado.
3. Tiene derecho a recibir información sobre las "Directivas anticipadas". Si no desea recibir esta información, o si no es médicamente aconsejable compartir esa información con usted, se la proporcionaremos a su representante legalmente autorizado.
4. Usted es responsable de hacer un uso adecuado de los servicios del centro, lo que incluye seguir las instrucciones del personal, mostrar respeto por el personal, las instalaciones y los pacientes del centro, concertar y mantener las citas programadas y solicitar una cita "sin cita previa" solo cuando esté enfermo. Es posible que los profesionales del centro no puedan atenderle si no tiene una cita. Si no puede seguir las instrucciones del personal, comuníquelo para que puedan ayudarle.
5. Si es usted un adulto, tiene derecho a rechazar el tratamiento o los procedimientos en la medida en que lo permitan las leyes y reglamentos aplicables. A este respecto, tiene derecho a ser informado de los riesgos, peligros y consecuencias de su rechazo a dichos tratamientos o procedimientos. Es necesario que reciba esta información para que su rechazo sea "informado". Usted es responsable de las consecuencias y el resultado de rechazar el tratamiento o los procedimientos recomendados. Si rechaza el tratamiento o los procedimientos que sus proveedores de atención médica consideran que son los más adecuados para usted, es posible que se le pida que firme un formulario de denegación de tratamiento o servicios médicos o un formulario en contra del consejo médico (según corresponda).
6. Usted tiene derecho a la atención médica y al tratamiento que sea razonable para su condición y dentro de nuestra capacidad; sin embargo, el centro no es un centro de atención de emergencia. Tiene derecho a ser trasladado o remitido a otro centro para recibir los servicios que el centro no pueda proporcionarle. El centro no paga los servicios que usted recibe de otro proveedor de servicios sanitarios.
7. Si siente dolor, tiene derecho a recibir una evaluación adecuada para el tratamiento del dolor, según sea necesario.
8. Si tiene una necesidad médica o dental urgente cuando el consultorio está cerrado, puede llamar al 717-218-6670 para que lo dirijan al proveedor/dentista de guardia.

#### **E. Reglas del centro**

1. Tiene derecho a recibir información sobre cómo utilizar adecuadamente los servicios del centro. Usted es responsable de utilizar los servicios del centro de forma adecuada. Si tiene alguna duda, pregúntenos.
2. Usted es responsable de la supervisión de los niños que lleve al centro. Usted es responsable de la seguridad de sus hijos y de la protección de otros pacientes y de nuestra propiedad.

3. Usted es responsable de acompañar a sus hijos menores/personas dependientes a sus citas. Debe llevar a su hijo/persona dependiente a su primera cita. Después de la primera cita, si no puede llevar a su hijo/persona dependiente a su cita, debe tener un consentimiento firmado en el expediente que permita a otro adulto (mayor de 18 años) llevar al menor.
4. Usted tiene la responsabilidad de acudir a sus citas programadas. Las citas no programadas provocan retrasos en el tratamiento de otros pacientes. Si no acude a las citas programadas puede ser objeto de medidas disciplinarias de acuerdo con las políticas y procedimientos del centro. Si necesita reprogramar su cita, asegúrese de avisar a Sadler con 24 horas de antelación.

## **F. Reclamaciones**

1. Si no está satisfecho con nuestros servicios, díganoslo. Queremos recibir sugerencias para poder mejorar nuestros servicios. En la sala de espera hay un buzón de sugerencias para su comodidad. Si desea presentar una queja, el personal le proporcionará un formulario y le indicará cómo presentarla.
2. Si presenta una queja, ningún representante del centro le castigará, discriminará o tomará represalias contra usted por haber presentado una queja, y el centro seguirá prestándole servicios.

## **G. Terminación**

Si el centro decide que debemos dejar de tratarle como paciente, tiene derecho a recibir una notificación previa por escrito que explique el motivo de la decisión, y se le concederán treinta (30) días para encontrar otros servicios sanitarios. Sin embargo, el centro puede decidir dejar de atenderle inmediatamente, y sin previo aviso por escrito, si ha creado una amenaza de causar abuso verbal, acoso sexual o agresión de cualquier tipo al personal o a los pacientes. Tiene derecho a recibir una copia de la Política y Procedimiento de Terminación de la Relación con el Paciente y el Centro del centro.

En caso de que un paciente deba ser dado de baja inmediatamente, se seguirán los siguientes pasos:

- a. El centro tomará medidas razonables para prevenir la violencia en el lugar de trabajo y para reconocer que la violencia en el lugar de trabajo es un grave peligro para la seguridad y la salud de su personal, pacientes y visitantes.
- b. El personal de salud mental está disponible para ayudar en los incidentes. Este personal está formado en la gestión de crisis, como la desintensificación de comportamientos agresivos, la gestión de situaciones de amenaza a la seguridad y la autoprotección.
- c. Al tener conocimiento de que existe una amenaza inmediata para la seguridad o el bienestar de una persona, el personal debe asumir las funciones de:
  - i. Notificar inmediatamente al gerente
  - ii. Activar el código de respuesta de emergencia, según sea necesario
  - iii. Notificar a las fuerzas del orden, según sea necesario
  - iv. Garantizar la seguridad de los pacientes y del personal frente al agresor;
- d. El centro no seguirá prestando servicios a una persona que haya sido dada de baja por motivos de seguridad o protección, sino que la remitirá a otro proveedor o al servicio de urgencias del hospital. El centro proporcionará una copia del historial médico del paciente a un proveedor posterior.
- e. Tan pronto como se haya resuelto la situación de amenaza inmediata, una persona del personal que haya presenciado el suceso debe rellenar un formulario de informe de incidentes de acuerdo con la política y el procedimiento del centro en relación con la notificación de incidentes y presentarlo al director de gestión de calidad y riesgos.

- f. El DQRM completará una investigación del suceso y la presentará al CEO dentro de las 48 horas siguientes al suceso para el asesoramiento final sobre la terminación.
- g. El director general o la persona designada, en consulta con su asesor jurídico, según proceda, revisa los resultados de la investigación y la recomendación de poner fin a la relación paciente/proveedor (centro). En caso de que el paciente necesite atención urgente o rutinaria durante el tiempo que dure la investigación, se tomarán medidas para evitar el contacto del paciente con el personal que estuvo involucrado en el suceso.
- h. El director general o la persona designada mantiene un archivo que incluye toda la documentación relativa a la terminación, cualquier correspondencia, contacto telefónico o personal con el paciente (o sus representantes).
- i. El director general o la persona designada prepara la correspondencia para el paciente relativa a la terminación, los motivos de la misma (declaración breve y objetiva), la fecha de entrada en vigor, la información sobre cómo obtener los servicios de otro proveedor y un formulario de cesión del historial médico. La correspondencia se envía por correo certificado con acuse de recibo.
- j. El Departamento de Historiales Médicos entrega los historiales una vez que el paciente ha completado un formulario de Autorización para el Uso y la Divulgación de Información Médica.
- k. El director general o la persona designada notifican al personal y a los proveedores sobre la notificación de baja del paciente y se ocupan de sus áreas de responsabilidad, tal y como se indica en el elemento 1.g.

Estas son algunas de las razones por las que podemos dejar de atenderle:

1. Crear una amenaza física o verbal para la seguridad del personal o de otros pacientes.
2. Incumplimiento intencionado de la obligación de informar con exactitud sobre la situación financiera.
3. La falta intencionada de información precisa sobre la salud o la enfermedad.
4. No obedecer las normas y políticas del centro, como acudir a las citas programadas.
5. Violación de las políticas del centro de salud, como el cumplimiento de las citas.
6. Robar medicamentos, recetarios u otros bienes del centro.
7. Falsificar cualquier documento, como las recetas o las autorizaciones de derivación.
8. Hacer cualquier tipo de insulto no inclusivo hacia el personal u otros pacientes.
9. Usar, llevar o consumir drogas ilícitas en la propiedad del centro de salud.
10. Grabar en vídeo o tomar fotografías del personal o de los pacientes sin el consentimiento explícito.
11. El incumplimiento intencionado del programa de atención sanitaria, como las instrucciones sobre la toma de medicamentos, las prácticas de salud personal o las citas de seguimiento, según las recomendaciones de su proveedor o proveedores de atención sanitaria.

He leído y entiendo mis derechos y responsabilidades como paciente del Sadler Health Center. Acepto una copia de este documento para futuras referencias.

Firma:

\_\_\_\_\_

Fecha

\_\_\_\_\_

Nombre:

\_\_\_\_\_

(Nombre en letra de molde)

\_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento

Si firma por un menor  
de edad:

\_\_\_\_\_  
(Nombre en letra de molde del menor)

\_\_\_\_\_  
Fecha de nacimiento del menor

## H. Información general

### 1. Números de marcación directa

Números de marcación directa	
Línea de citas médicas.....	960-4393
Línea de citas dentales.....	960-4394
Registro de nuevos pacientes.....	960-4395
Afiliación al seguro.....	960-4395
Preguntas médicas.....	960-4392
Línea de reposición de recetas médicas.....	960-4389
Línea de derivación médica.....	960-4390
Referencias dentales, prescripciones, preguntas.....	960-4391
Facturación.....	960-4385
Healthy RX Program.....	960-4386
Dejar de fumar.....	960-4387
Historiales médicos y dentales.....	960-4388
Consultas generales.....	218-6670
Fuera de la zona de Carlisle.....	866-723-5377

### 2. Horario de funcionamiento

Horario de funcionamiento	
Sadler Health Center 100 N. Hanover St. Carlisle, PA 17013	Sadler Health Center 1100 Montour Road Loysville, PA 17047
<u>Lunes, martes y viernes</u> 8:00 a. m. - 5:00 p. m.	<u>Lunes, martes, jueves y viernes</u> 8:00 a. m. - 4:30 p. m.
<u>Miércoles</u> 9:00 a. m. - 5:00 p. m.	<u>Miércoles</u> 9:30 a. m. - 4:30 p. m.
<u>Jueves</u> 8:00 a. m. - 7:30 p. m.	

### 3. Portal del paciente

Como paciente del Sadler Health Center puede acceder al portal del paciente para solicitar una cita, ver su historial, solicitar una reposición y hacer preguntas no urgentes a su proveedor. Se puede acceder al portal del paciente mediante el siguiente enlace web: <https://health.eclinicalworks.com/sadlerhealth> .