

Nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad

En Santa Rosa Community Health estamos comprometidos a proteger su información médica como indica la ley. El aviso adjunto de Prácticas de Privacidad indica lo siguiente:

- ▶ Nuestras obligaciones bajo la ley con respecto a su información médica.
- ▶ Como usamos y revelamos la información personal de su salud que mantenemos sobre usted.
- ▶ Sus derechos relacionados a su información personal de salud.
- ▶ Nuestros derechos a modificar nuestra Noticia de Prácticas de Privacidad.
- ▶ Como entablar una queja si usted considera que sus derechos de privacidad han sido violados.
- ▶ Las condiciones que aplica a usos y revelaciones no descritas en esta Noticia.
- ▶ La persona para contactar para mayor información sobre nuestras prácticas de privacidad.

Somos requeridos por ley a darle una copia de este aviso y obtener su firma como reconocimiento de que usted ha recibido una copia.

Política y Procedimiento para Quejas del Paciente

La Política y Procedimiento para Quejas del Paciente pretende mejorar la satisfacción del paciente y resolver formalmente los problemas cuando otros esfuerzos han fracasado.

Si algo le pasa y usted no está satisfecho/a con la atención o servicio proporcionado, usted tiene el derecho de hacer una queja formal. También, puede pedir hablar con un director en vez de hacer una queja formal. Si usted decide hacer una queja formal, puede solicitar el formulario de quejas del paciente en la recepción. Si usted necesita ayuda para llenar el formulario de quejas del paciente, pídale ayuda a un miembro del personal y nosotros le ayudaremos. La forma completa se le entregará al director de sitio/gerente o miembro superior del centro de salud.

El miembro del personal, supervisor y director del sitio (o su designado) discutirá la queja para determinar la resolución adecuada y responder a usted por teléfono o por escrito dentro de siete días.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Pacientes del centro de salud Santa Rosa tienen el derecho a:

- ▶ Ser tratado con respeto y compasión sin excepción por razones de raza, nacionalidad, edad, sexo, discapacidad física o mental, orientación sexual, o estatus económico;
- ▶ Escoger su proveedor de salud y acceso a tratamiento sin demora excesiva incluyendo ser referido a servicios de emergencia;
- ▶ Tratamiento, educación, y consejería respetuosa de valores y creencias personales;
- ▶ Ser informado y participar en decisiones acerca de tratamiento y alternativas disponible, y a ser informado de posibles riesgos o efectos secundarios de tratamiento;
- ▶ Aceptar o rechazar tratamiento;
- ▶ Participar en el proceso de tomar decisiones durante el transcurso de tratamiento, utilizar directivas avanzadas, y decidir acerca de participación en investigaciones clínicas;
- ▶ Seguridad, privacidad personal, y confidencialidad de toda información de salud;
- ▶ Revisar sus expedientes con su proveedor y pedir una copia del historia clínica con aviso razonable;
- ▶ Ser informado de ante mano, de cargos por servicios médicos;
- ▶ Ser enterado que no negamos acceso a tratamiento médico por motivo de poder pagar y que ofrecemos tarifa ajustada a algunos pacientes por circunstancias económicas;
- ▶ Información acerca del proceso de apelaciones cuando un tratamiento es negado por falta de necesidad medica
- ▶ El derecho a registrar una queja y recibir una respuesta justa y sin demora excesiva de parte de la gerencia del centro de salud.

Creemos que nuestros pacientes tienen la responsabilidad de:

- ▶ Mostrar respeto por otros pacientes y por nuestros empleados;
- ▶ Proveer información correcta y completa acerca de su salud y participar activamente en el desarrollo de su plan de tratamiento;
- ▶ Respetar la privacidad de los otros pacientes;
- ▶ Estar consiente de nuestra obligación a todos nuestros pacientes de ser eficiente y justo;
- ▶ Notificar al proveedor de salud si no entienden su diagnosis, instrucciones, o el resultado anticipado del tratamiento;
- ▶ Aceptar las consecuencias de rechazar tratamiento recomendado;
- ▶ Cooperar en proveer información necesaria para cobro a compañía de seguros; aceptar las obligaciones de pago relacionadas al tratamiento, y pagar las cuentas debidas en el día de servicio;
- ▶ Usar el proceso de quejas para abordar cualquier preocupación que surja;
- ▶ Cumplir con nuestras reglas que excluyen las armas y violencia en nuestro centro de salud.