

## **Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente**

### **Como usted recibe servicios de Hospicio & Cuidado Comunitario, usted y su familia tienen derecho a:**

- Recibir un tratamiento eficiente para el dolor y control de los síntomas por parte de un equipo de profesionales con servicios adaptados a sus necesidades y las de su familia.
- Recibir comunicación efectiva con derecho a la privacidad.
- Su información personal, financiera, social y de salud será tratada con confidencialidad.
- Recibir información sobre los diversos servicios que nosotros le proveeremos y cualquier limitación a esos servicios.
- Recibir servicios sin distinción **de raza, religión, color, nacionalidad, origen, edad, discapacidad, género o identidad de género, orientación sexual, estado civil, estado de veterano, condición médica, estado financiero o recursos, o cualquier otra característica legalmente protegida.**
- Respetaremos sus valores, creencias y preferencias culturales y personales.
- Acomodar sus servicios religiosos y otros servicios espirituales.
- Participar en todas las decisiones con respecto a su cuidado, tratamiento o servicios, y hacer que sus deseos personales sean honrados.
- A ser informado sobre su estado de salud, tratamiento y servicios en acuerdo con sus deseos al final de la vida.
- Rechazar los servicios y ser informado de las consecuencias de este rechazo.
- Estar libre de ofensa, negligencia, abuso verbal, mental, sexual y físico y ser tratado con respeto y dignidad a su persona, su familia, sus cuidadores y su propiedad.
- Informarse sobre cualquier tarifa o cargo por adelantado de los servicios de los que puede ser responsable.
- Accesar, solicitar enmendar y obtener información sobre las divulgación de su información de salud, de acuerdo con la ley y las regulaciones.
- Expresar quejas sobre su cuidado, tratamiento, o falta de respeto a usted o a la propiedad por parte de cualquiera persona que le proporcione cuidado, sin ser objeto de discriminación o represaría en lo que la situación es investigada.

### **Como usted es atendido por Hospicio & Cuidado Comunitario, usted tiene la responsabilidad de:**

- Participar activamente con nuestro personal en el tratamiento que usted ha elegido al compartir sus expectativas, haciendo preguntas, siguiendo las reglas y procedimientos y demostrando respeto.
- Proveernos con la más completa información de salud según su mejor conocimiento.
- Infórmenos sobre cambios significativos en su condición (dolor, necesidad de atención de emergencia).
- Proporcione un ambiente seguro para los que le brindan los servicios de hospicio.
- Permanezca bajo el cuidado de su médico.
- Avísenos con anticipación de cualquier tratamiento, examen, o medicamento que no fue recetado ni coordinado por nosotros.
- Cumplir con cualquier deuda financiera acordada con Hospicio & Cuidado Comunitario.

## **Cómo registrar una queja:**

- Si tiene una preocupación o queja acerca del cuidado, tratamiento o los servicios, ¡queremos que usted lo diga!
- Lo alentamos a que hable de su preocupación con nuestro personal tan pronto una situación/preocupación surga.
- Aquellas preocupaciones o quejas que usted tenga del servicio puede expresarlas sin miedos, sin intimidaciones, discriminación, represalias o interrupción irracional del servicio.

## **Llame a Hospicio & Cuidado Comunitario para hablar sobre su inquietud:**

**(877) 506-0149 llamada gratuita, a cualquier hora**

**(717) 295-3900 de Lunes a Viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.**

- Puede solicitar una visita de un supervisor para hablar de sus preocupaciones o quejas.
- Si después de hablar con el personal, su preocupación no se resuelve, llámenos al **717-295-3900** para hablar con nuestro Director de Calidad y Cumplimiento, quien trabajará con usted y su familia para buscar una solución satisfactoria a su situación.
- Nuestro personal siempre intentará resolver los problemas reportado rápidamente.
- Si su situación no resuelve usted puede comunicarse con:

El Departamento de Salud de Pensilvania, Línea directa de salud en el hogar  
800-254-5164

o

Línea directa de Medicare  
866-815-5440

o

Livanta (Mejorando Calidad para la Organización de Medicare)  
1-800-633-4227

TDD 1-877-486-2048

o

Línea Directa de Quejas de la Comisión Conjunta:  
630-792-5636

o

En línea @ [www.jointcommission.org/GeneralPublic/Compliant](http://www.jointcommission.org/GeneralPublic/Compliant)

(Para problemas de seguridad del paciente o de calidad de atención no resueltos)