

Declaración de derechos y Responsabilidades del paciente

Dado que Hospice & Community Care lo atiende, usted y su familia tienen derecho a:

- Recibir un manejo eficaz del dolor y el control de los síntomas por parte de un equipo de profesionales con servicios adaptados a sus necesidades únicas y las de su familia.
- Recibir comunicación efectiva y derecho a la intimidad.
- Confidencialidad de su información personal, financiera, social y de salud.
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que brindamos y cualquier limitación a esos servicios.
- Recibir servicios sin distinción de raza, religión, color, nacionalidad, ascendencia, edad, discapacidad, género o identidad de género, orientación sexual, estado civil, situación de veterano, condición médica, estado financiero o recursos, o cualquier otra característica legalmente protegida.
- Al respeto por sus valores, creencias y preferencias culturales y personales.
- A la adaptación de sus creencias religiosas y otras creencias espirituales.
- Participar en todas las decisiones relacionadas con su atención, tratamiento o servicios, y que se respeten sus deseos personales con respecto a dichos tratamientos o servicios, si es posible.
- Estar informado sobre su estado de salud, tratamiento y servicios de acuerdo con sus deseos para el final de su vida.
- Rechazar los servicios y ser informado de las consecuencias de esta negativa.
- Estar libre de maltrato, negligencia, abuso verbal, mental, sexual y físico, y ser tratado con respeto y dignidad hacia su persona, familia, cuidadores y propiedad.
- Ser informado de cualquier tarifa/honorario o cargo por adelantado de los servicios por los que pueda ser responsable.
- Acceder, solicitar enmiendas y obtener información sobre divulgaciones de su información de salud, de conformidad con la ley y los reglamentos.
- Expresar quejas sobre su atención o tratamiento, o la falta de respeto por la propiedad por parte de cualquier persona que le brinde atención sin estar sujeto a discriminación o represalias y hacer que se investiguen las quejas.

Dado que Hospice & Community Care lo atiende, usted tiene la responsabilidad de:

- Participar activamente en la prestación de la atención que ha elegido recibir compartiendo expectativas, haciendo preguntas y siguiendo las políticas y procedimientos.
- Permanecer bajo el cuidado de un médico.
- Proporcionar información de salud precisa y completa según su leal saber y entender.
- Notificarnos sobre cambios significativos en su condición (dolor, necesidad de atención de emergencia).
- Notificar a Hospice & Community Care con anticipación sobre cualquier tratamiento, prueba o medicamento que no hayamos proporcionado o coordinado.
- Tratar al personal y a los bienes del centro de atención terminal con consideración y respeto.
- Brindar un entorno seguro y cooperativo en donde pueda brindarse atención. En caso de que su conducta amenace la seguridad o el bienestar de un paciente o miembro del personal, pueden cancelarse los servicios de atención terminal.
- Cumplir con cualquier obligación financiera acordada con Hospice & Community Care.

Cómo registrar una queja:

- ¡Queremos saber de usted en el caso de que tenga alguna inquietud o queja sobre la atención, el tratamiento o los servicios!
- Lo alentamos a que hable sobre su inquietud con nuestro personal tan pronto como surja.
- Quienes tengan inquietudes o quejas tienen la oportunidad de discutirlos sin coerción, discriminación, represalias o interrupción sin razón del servicio.

Llame a Hospice & Community Care para hablar sobre su inquietud:

Llame a la línea gratuita en cualquier momento, las 24 horas del día

717-295-3900 los días de semana de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Puede solicitar la visita de un supervisor para discutir sus inquietudes en persona.
- Si después de hablar con el personal no se resuelve su inquietud, llame 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.
- Siempre intentaremos resolver a los problemas informados a la mayor brevedad posible.
- Si su inquietud no se resuelve, comuníquese con:

Departamento de Salud de PA, Línea directa de Salud en el Hogar
800-254-5164

o bien

Línea directa de Medicare
866-815-5440

o bien

Livanta (Organización para la mejora de la calidad de Medicare)
1-888-396-4646
TTY 1-888-985-2660

o bien

Línea directa de quejas de la Comisión Conjunta:
630-792-5636

o bien

en línea @ www.jointcommission.org/GeneralPublic/Complaint
(Para inquietudes no resueltas sobre la seguridad del paciente o la calidad de la atención)

o bien

Línea de ayuda del plan individual de beneficios (con frecuencia está en la tarjeta del seguro)