

DERECHOS DE LOS PACIENTES

En Upham's Community Care (UCC), apoyamos su derecho de recibir información sobre su salud y cualquier enfermedad, así como su derecho de participar en decisiones que afectan su bienestar.

En Massachusetts, existe una ley destinada a proteger los derechos de los pacientes en las instituciones de atención médica: **Ley General de Massachusetts, Capítulo 111, Artículo 70E.**

Los derechos de los pacientes en virtud de la ley de Massachusetts se incluyen en un resumen más abajo. Además de los derechos, también tienen responsabilidades. Las responsabilidades de los pacientes se incluyen del otro lado de este folleto. Si tiene alguna duda sobre estos derechos y responsabilidades o desea conocer todos los Derechos de los pacientes tal como aparecen, palabra por palabra en la Ley General de Massachusetts (Massachusetts General Law, MGL), comuníquese con el Gerente de Relaciones con el Paciente y la Comunidad al 617-740-8107. [Es posible visualizar la MGL en esta dirección web:

<https://malegislature.gov/Laws/GeneralLaws/PartI/TitleXVI/Chapter111/Section70E>]

SUS DERECHOS

- Recibir atención médica en UCC que cumpla con los estándares más elevados, independientemente de su raza, religión, nacionalidad, cualquier discapacidad o impedimento, género, orientación sexual, servicio militar o forma de pago.
- Recibir atención que sea considerada con su cultura y que respete sus preferencias y creencias personales.

- Involucrarse en su plan de atención, incluso participar en las decisiones relacionadas con sus solicitudes de atención médica o rechazos de tratamientos y servicios.
- A la libertad en la elección de establecimiento, médico o modalidad de servicio de salud (excepto en el caso de tratamiento médico de emergencia).
- Privacidad durante el tratamiento médico o cualquier otra atención y tratamiento dentro de las posibilidades de UCC.
- Que se respondan todas las solicitudes razonables de manera rápida y adecuada dentro de las posibilidades de UCC.
- Que UCC revele, en caso de solicitarlo, el nombre y la especialidad, si corresponde, del médico u otra persona responsable de su atención o la coordinación de dicha atención.
- Tomar una decisión informada sobre la atención que recibirá, que incluye el derecho de que usted o su representante reciban información antes del tratamiento, incluidos datos sobre su estado de salud, riesgos, beneficios, posibles complicaciones y alternativas, antes de aceptar o rechazar un tratamiento.
- Obtener una explicación, en caso de solicitarla, respecto de la relación, en caso de que corresponda, entre UCC o su médico con cualquier otra institución de atención médica o institución educativa en tanto dicha relación esté vinculada con su atención o tratamiento.
- Obtener una copia, en caso de solicitarla, de todas las normas o regulaciones de UCC que se aplican a su conducta como paciente.

[*Consulte las "Responsabilidades de los pacientes" del otro lado de la página].

- Recibir una copia, en caso de solicitarla, de la factura detallada u otra declaración de gastos que haya enviado UCC a un tercero por su atención.
- Preguntar y recibir información sobre la posibilidad de recibir ayuda financiera y asistencia pública. Si tiene preguntas relacionadas con ayuda financiera y asistencia pública, comuníquese con el Departamento de Inscripción al 617-287-8000.
- Confidencialidad de todas las comunicaciones y los registros en la medida en que lo disponga la ley.
- En caso de solicitarlo, acceder a la información incluida en sus registros médicos y recibir una copia de todos los registros solicitados dentro de un plazo razonable, tan pronto como el Departamento de Registros Médicos lo permita, conforme a las Leyes Generales de Massachusetts, Capítulo 111, Artículo 70E. [La política de UCC exige que los pacientes soliciten acceso a sus registros médicos o copias de estos por escrito mediante un formulario específico. Dicho formulario se entrega a pedido].
- Negarse a ser examinado, observado o tratado por estudiantes o cualquier otro empleado de UCC sin poner en peligro el acceso a la atención psiquiátrica, psicológica o de otro tipo.
- Negarse a ser objeto de investigación y rechazar cualquier atención o examen cuyo propósito principal sea educativo o informativo, en lugar de terapéutico.

- Recibir tratamiento vital inmediato ante una emergencia sin discriminación alguna por situación económica o forma de pago y sin demoras en el tratamiento por debates previos sobre la forma de pago, a menos que dicha demora no implique riesgo importante alguno para la salud.
- Si es una mujer en edad fértil y es víctima de violación o es una víctima de acoso sexual de cualquier edad, tiene derecho a recibir información médica y objetivamente precisa por escrito preparada por el comisionado de salud pública sobre anticonceptivo de emergencia; a que le ofrezcan de inmediato anticonceptivo de emergencia y a recibir lo según sea solicitarla.
- Recibir información completa de su proveedor sobre todos los tratamientos alternativos médicamente disponibles en caso de que padezca cualquier tipo de cáncer de mama.
- Recibir información adecuada para su edad, idioma y capacidad de comprensión. Si es un paciente con un dominio limitado del inglés, UCC le brindará acceso a comunicaciones significativas a través del servicio de un intérprete calificado, ya sea personalmente o por teléfono. Si es un paciente sordo o con deficiencia auditiva, UCC solicitará un intérprete certificado a la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas o con Deficiencia Auditiva.

Cualquier persona cuyos derechos en virtud de este artículo se vean vulnerados puede presentar, además de cualquier otra acción que permitan las leyes o regulaciones, una demanda civil en virtud de los Artículos 60B a 60E, inclusive, del Capítulo 231.

RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Como paciente de Upham's Community Care, también tiene responsabilidades que nos permiten brindarle la mejor atención posible:

- ✓ Elegir un proveedor de atención primaria.
- ✓ Llegar a horario a sus citas programadas.
- ✓ Avisarnos si va a llegar tarde. Si va a llegar más de 15 minutos tarde, es posible que debamos reprogramar la cita.
- ✓ Informarnos si se producen cambios en sus datos personales, como dirección y número de teléfono, a fin de que podamos comunicarnos para hacerle llegar resultados de exámenes y por otros motivos de salud importantes.
- ✓ Llevar su tarjeta del seguro o cobertura de salud a todas las citas.
- ✓ Respetar las instrucciones médicas y hacer preguntas si no entiende las instrucciones proporcionadas.
- ✓ Darles a sus médicos y otros proveedores la información que necesitan sobre usted y su salud de manera completa y precisa. Obtener toda la información posible sobre sus problemas de salud. Respetar las instrucciones de su proveedor y el plan de tratamiento acordado entre su proveedor y usted.
- ✓ Asegurarse de que sus médicos y otros proveedores sepan todos los medicamentos que toma. Esto incluye medicamentos recetados, medicamentos de venta libre, vitaminas y suplementos.
- ✓ Al solicitar cobertura de salud o completar una solicitud de descuento de nivel, proporcionar información precisa y completa.
- ✓ Abonar lo que corresponde por copagos y por cualquier pago personal. (De ser necesario, trabajaremos juntos en un plan de pago).

- ✓ Sea considerado: Esperamos que todos los pacientes respeten los derechos de los demás, en el consultorio del médico, en las oficinas de otros empleados y en su hogar cuando los proveedores lo visitan. ***Tenga en cuenta lo siguiente:**

*La política de UCC propone considerar la desvinculación de un paciente en caso de que este amenace con violencia o dañe a un empleado, paciente o visitante de UCC, así como ante el intento o la materialización de daños físicos contra un empleado, paciente o visitante de UCC. Si participa en un incidente de este tipo y lo desvinculan de UCC (lo que significa que nunca más podrá recibir ningún servicio en UCC), recibirá una notificación escrita y una derivación a otro proveedor. A continuación se presentan algunos ejemplos de conductas que podrían dar lugar a la desvinculación de un paciente:

- *Un paciente solicita un medicamento recetado específico a un proveedor de UCC, pero el proveedor sostiene que dicho medicamento no es clínicamente apropiado para la afección del paciente y le hará una receta para otro medicamento. El paciente reacciona gritando y maldiciendo al proveedor, y dice la frase "Los mataré si no me dan el medicamento que quiero".*
- *El horario de un proveedor está retrasado por una emergencia con un paciente. En consecuencia, los tiempos de espera para las citas se prolongan a medida que transcurre el día. Un enfermero se detiene e ingresa a la sala de examen para decirle a una paciente que el horario está retrasado. La paciente se enoja, le dice al enfermero que ya ha esperado demasiado y sale furiosa de la sala de examen (empujando al enfermero mientras sale).*

Presentación de una queja/un reclamo:

Cualquier paciente (o representante de un paciente) que no esté satisfecho con el tratamiento, el servicio o la falta de servicio, que sienta que se ha violado su privacidad o que ha sido discriminado, será invitado a participar en el proceso de quejas/reclamos de UCC. Todas las quejas y todos

los reclamos presentados se investigan de manera inmediata, equitativa y exhaustiva.

Las quejas/los reclamos pueden presentarse personalmente ante cualquier empleado o gerente de UCC o, telefónicamente, al 617-740-8010. También es posible comunicarse con el gerente de relaciones del paciente y la comunidad:

Patient & Community Relations Manager
Upham's Community Care
415 Columbia Road
Dorchester, MA 02125 ▪ 617-740 8107

UCC está autorizado por el Departamento de Salud Pública como una "clínica", y los reclamos también pueden derivarse a los siguientes contactos:

Division of Health Care Facility Licensure and Certification
Complaint Intake Unit
67 Forest Street
Marlborough, MA 01752
FAX: (617) 753-8165

O:

The Board of Registration in Medicine

<https://medcomplaints.ehs.state.ma.us/complaints>

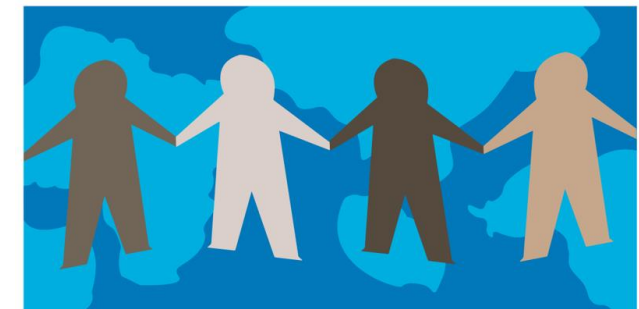
Upham's Corner Health Committee, Inc. d/b/a Upham's Community Care cumple con las leyes de derechos civiles federales aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (TTY/711).

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para (TTY/711).

Nuestros empleados hablan numerosos idiomas. Si un empleado no habla su idioma, en UCC contamos con servicios de asistencia lingüística capaces de hacerlo.

Derechos y responsabilidad de los pacientes



Upham's Community Care

Serving the community since 1971

415, 500 & 636 Columbia Road
Dorchester, MA 02125
(617) 287-8000

www.uphams.org

Organización benéfica, sin fines de lucro