

Los derechos y responsabilidades del paciente



Una atención médica exitosa requiere una asociación colaborativa continua entre el paciente y los miembros del equipo de atención de West County Health Centers (WCHC). Cuando los pacientes y su equipo de atención médica asumen un papel activo en los objetivos de atención médica, en un entorno de respeto mutuo y responsabilidad, hay muchas más probabilidades de lograr los mejores resultados.

Declaración de derechos del paciente

West County Health Centers recibe a todos los pacientes, sin importar su origen racial, étnico, estado migratorio, nacionalidad, religión, sexo, identidad o expresión de género, edad, capacidad, orientación sexual, ingresos o apariencia. West County Health Centers afirma que los pacientes tienen derecho a:

- Recibir atención amable y respetuosa.
- Obtener de su proveedor información actualizada sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, en términos que el paciente pueda entender.
- Solicitar servicios de interpretación sin costo para el paciente. Los pacientes no deben utilizar a los niños como intérpretes. Los pacientes también tienen derecho a solicitar versiones digitales de los materiales informativos escritos para los miembros, que se enviarán a través de nuestro portal de salud mediante hipervínculos enviados por mensaje de texto o correo electrónico previa solicitud y de manera oportuna y apropiada para los materiales solicitados.
- Recibir de su proveedor la información necesaria para dar el consentimiento informado antes de cualquier procedimiento o tratamiento, así como cómo obtener información sobre alternativas médicas adecuadas.
- Rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y ser informados de las consecuencias médicas de sus acciones.
- Esperar privacidad en el programa de atención médica y que todas las comunicaciones y registros relacionados con su información de salud personal sean tratados como confidenciales. La política de privacidad completa está disponible previa solicitud en cualquier momento.
- Esperar que, dentro de su capacidad, WCHC dé una respuesta razonable a la solicitud de servicios de un paciente, incluyendo servicios de emergencia.
- Obtener información sobre cualquier relación de WCHC con otras instituciones de atención médica, educativas o profesionales relacionados con su atención médica.
- Ser informados y poder negarse si WCHC propone participar o realizar ensayos clínicos o investigaciones que afecten su atención o tratamiento.
- Esperar una continuidad razonable de la atención.
- Una explicación y revisión de la factura independientemente de la fuente de pago.
- Ser informados sobre qué políticas sanitarias se aplican a su conducta como paciente.
- Tener la opción de elegir entre los proveedores de WCHC disponibles.
- Expresar inquietudes sobre cualquiera de los servicios prestados y a que dichas inquietudes se revisen y, cuando sea posible, se resuelvan.
 - **Proceso de quejas:** Los pacientes tienen derecho a presentar una queja sin temor a comprometer el acceso o la calidad de la atención. WCHC tiene el compromiso de brindar servicios que satisfagan a nuestros consumidores y permitan la resolución de las quejas de los pacientes en la mayor medida posible. Las quejas se pueden presentar llenando el formulario de quejas adjunto y entregándolo a la recepción de cualquier establecimiento de West County Health Centers o enviándolo por correo a:

West County Health Centers
c/o Operations Department
PO Box 1449
Guerneville, CA 95446

Los derechos y responsabilidades del paciente



Una atención médica exitosa requiere una asociación colaborativa continua entre el paciente y los miembros del equipo de atención de West County Health Centers (WCHC). Cuando los pacientes y su equipo de atención médica asumen un papel activo en los objetivos de atención médica, en un entorno de respeto mutuo y responsabilidad, hay muchas más probabilidades de lograr los mejores resultados.

Responsabilidades del paciente

A todos los pacientes se les garantizan los mismos derechos y expectativas de atención amable y accesibilidad. De manera similar, West County Health Centers espera que todos los pacientes se comprometan a:

- Proporcionar información pertinente y veraz sobre sus afecciones médicas e historial de salud.
- Comunicarse claramente con su proveedor y los miembros del equipo de atención.
- Mostrar respeto hacia otros pacientes, miembros del personal y proveedores en persona, por teléfono o en comunicaciones escritas. West County Health Centers no tolerará comportamientos agresivos, discriminatorios o degradantes ni por parte de los pacientes ni del personal.
- Programar de forma proactiva las citas con su proveedor de atención primaria cuando necesiten atención médica, incluyendo chequeos de rutina.
- Trabajar en colaboración con su proveedor y los miembros del equipo de atención en el desarrollo y ejecución de sus planes de tratamiento.
- Conocer la cobertura de su plan de atención médica, incluyendo las prestaciones cubiertas, reglas de remisión, prestaciones de farmacia y el proceso adecuado para obtener información adicional.
- Esforzarse de buena fe por cumplir las obligaciones financieras.
- Maximizar los hábitos saludables, el estilo de vida y las conductas que mejoren la salud.
- Solicitar información o aclaración sobre su estado de salud o tratamiento cuando no comprendan completamente un plan de tratamiento.
- Acudir a los servicios de urgencia y/o la sala de urgencias en casos de emergencia o según lo indique su proveedor o el personal de enfermería de su seguro.
- Si es necesario, dar instrucciones por escrito a través de una Declaración de voluntades anticipadas sobre su atención, incluyendo un responsable de la toma de decisiones designado, en caso de que no pueda hacer conocer sus deseos. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones sobre la atención médica en nombre del paciente. Los pacientes también tienen derecho a designar a cualquier persona que ellos elijan para que sea quien tome decisiones, incluyendo su cónyuge, pareja de hecho independientemente de su orientación sexual o identidad de género, padre, amigo u otra persona de confianza que comprenda los deseos del paciente en materia de salud y cuidados personales.
- Contar con un permiso proactivo permanente por escrito y firmado, o dar permiso verbal temporal en el momento, para que cualquier cuidador autorizado hable en su nombre o reciba cualquier información relativa a la atención médica del paciente.
- Reconocer los límites de la ciencia de la atención médica y la falibilidad humana de los proveedores de atención médica.

West County Health Centers se esfuerza por crear un centro de atención médica para nuestros pacientes donde puedan participar plenamente como socios activos en su atención médica con todos los miembros de nuestro dedicado personal. Para nosotros es importante que los pacientes acepten cumplir las responsabilidades mencionadas y, si se infringen estas directrices, se pueden tomar medidas adicionales, incluyendo el inicio de un acuerdo de comportamiento del paciente.