



## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE – Coastal Family Urgent Care**

### **Sus derechos y responsabilidades:**

La comunicación activa entre usted y su proveedor, así como otros miembros de su equipo de atención médica, nos ayuda a proporcionarle la atención más adecuada y eficaz.

Queremos asegurarnos de que reciba la información médica que necesita sobre su plan de atención médica, las personas que brindan su atención y los servicios disponibles, incluidas importantes pautas de atención preventiva. Tener esta información contribuye a que usted sea un participante activo en su propia atención médica.

Como miembro adulto, usted ejerce estos derechos usted mismo. Si usted es menor de edad o no puede tomar una decisión sobre su atención médica, estos derechos serán ejercidos por la persona con la responsabilidad legal de participar en tomar estas decisiones por usted.

### **Usted tiene derecho a:**

- Cuidado considerado y respetuoso, dignidad personal y que se sienta cómodo. Usted tiene derecho a que sus valores, creencias y preferencias culturales, psicológicas, espirituales y personales sean respetados.
- Conozca el nombre del proveedor de atención médica que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención y los nombres y relaciones profesionales de otro personal que pueda ver.
- Reciba información sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, perspectiva de recuperación y resultados de atención (incluidos los resultados imprevistos) en términos que pueda entender. Usted tiene derecho a una comunicación efectiva que aborde cualquier visión, habla, audición, lenguaje o deterioro cognitivo, incluyendo la prestación de servicios de interpretación y traducción, y a participar en el desarrollo y la implementación de su propio plan de atención. Usted tiene derecho a participar en cuestiones éticas que surjan en el curso de su propio cuidado.
- Tome decisiones con respecto a la atención médica y reciba tanta información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto como pueda necesitar para dar su consentimiento informado o para rechazar un curso de tratamiento. Usted puede incluir a su familia y a otras personas en su proceso de toma de decisiones. Excepto en situaciones de emergencia, esta información incluirá una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicamente significativos involucrados, el curso alternativo de tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno, y el nombre de la persona que llevará a cabo el procedimiento o tratamiento.
- Recibir registros médicos personales. Usted tiene derecho a revisar y recibir copias de sus registros médicos, sujeto a restricciones legales y cualquier cargo de copia o recuperación apropiado. También puede designar a alguien para obtener sus registros en su nombre. No divulgaremos su información médica sin su consentimiento por escrito, excepto según lo requiera o permita la ley.
- Solicitar/rechazar el tratamiento o salir del centro, incluso en contra del consejo del proveedor de atención médica, en la medida permitida por la ley. No se le permite exigir tratamientos o servicios inapropiados o médicamente innecesarios.
- Tenga en cuenta si el centro propone participar o realizar experimentos que afecten su atención o tratamiento. Usted tiene derecho a negarse a participar en dichos proyectos de investigación.
- Respuestas razonables a cualquier solicitud razonable hecha de servicio.
- Evaluación y manejo adecuados del dolor, información sobre el dolor y medidas de alivio del dolor.
- Proporcione directivas anticipadas. Todos los derechos de los pacientes se aplican a la persona que tiene la responsabilidad legal de tomar decisiones con respecto a la atención médica en su nombre.
- Tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su cuidado. Tendrá acceso a un "Aviso de prácticas de privacidad" separado que explica sus derechos de privacidad en detalle y cómo podemos usar y divulgar su información médica protegida. Usted tiene el derecho de que le digan la razón de la presencia de cualquier individuo. Usted tiene derecho a que los visitantes se vayan antes de un examen y cuando se discutan los problemas de tratamiento. Usted tiene el derecho de solicitar acceso a un lugar y teléfonos para llevar a cabo conversaciones telefónicas privadas.
- Recibir atención en un entorno seguro, libre de abuso mental, físico, sexual o verbal y negligencia, explotación o acoso. Usted tiene derecho a acceder a servicios de protección y promoción, incluyendo notificar a las agencias gubernamentales de negligencia o abuso.
- Estar informado por el proveedor de atención médica, o un delegado del proveedor, de los continuos requisitos de atención médica. Usted tiene derecho a participar en el desarrollo e implementación de su plan de tratamiento.



- Designe a los visitantes de su elección, si tiene capacidad de toma de decisiones, a menos que la instalación determine razonablemente que la presencia de un visitante en particular pondría en peligro la salud o la seguridad de un paciente, un miembro del personal del centro de salud u otros visitantes o que haya solicitado que ya no desee una persona presente.
- Examine y reciba una explicación de la factura médica independientemente de la fuente de pago.
- Ejercer estos derechos sin tener en cuenta el sexo, el estado económico, los antecedentes educativos, la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, la discapacidad, la orientación sexual o el estado civil.
- Presente una queja. Si desea presentar una queja, puede hacerlo por escrito dirigida a Coastal Family Urgent Care, 6260 El Camino Real, Suite 101, Carlsbad, CA 92009, o llamando a nuestro gerente de oficina al (760) 448-6650.
- Presentar una queja ante el Departamento de Servicios de Salud del estado. El número de teléfono y la dirección del Servicio de Salud del Departamento de Salud del estado es: 7575 Metropolitan Drive, Suite n.o 104, San Diego, CA 92106 (619) 278-3700.
- Presentar una queja ante las Comisiones Conjuntas por teléfono 1-800-994-6610 o por correo electrónico [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

**Usted es responsable de:**

- Proporcionar información precisa. El representante del paciente/paciente debe proporcionar a lo mejor de sus conocimientos, información precisa y completa sobre las quejas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y asuntos relacionados con su salud. Los representantes del paciente/paciente deben reportar los riesgos percibidos en su cuidado y los cambios inesperados en su condición.
- Haciendo preguntas. El representante del paciente/paciente debe hacer preguntas cuando no entiende su atención, tratamiento, servicio o lo que se espera que haga.
- Siguiendo las instrucciones. El representante del paciente/paciente debe seguir la atención, el tratamiento y el servicio desarrollados. Deben expresar sus preocupaciones acerca de su capacidad para seguir el plan de atención propuesto o el curso de atención, tratamiento y servicios. Nuestros proveedores hacen todo lo posible para adaptar el plan a las necesidades y limitaciones específicas del paciente.
- Aceptando consecuencias. El representante del paciente/paciente es responsable de los resultados si no siguen la atención, el tratamiento o el servicio.
- Mostrando respeto y consideración. El representante del paciente/paciente debe ser considerado con el personal y la propiedad, así como otros pacientes y sus propiedades.
- Cumplir con sus compromisos financieros. El representante del paciente/paciente debe cumplir con prontitud cualquier obligación financiera acordada.