

AltaMed Health Services Corporation
Derechos y Obligaciones de los Pacientes

Si tiene alguna pregunta sobre la atención o los servicios que recibió, puede hablar con el administrador clínico en cualquier centro de atención de Altamed. También puede llamar a Servicio al Afiliado al 1-866-880-7805.

Como paciente, usted tiene el derecho de:

1. Ser tratado con dignidad y respeto.
2. Obtener atención sin discriminación basada en: edad, raza, grupo étnico, país de origen, género, religión, orientación sexual, información genética (antecedentes de salud familiares), experiencia de reclamos, historial médico, incluida la enfermedad renal terminal (End Stage Renal Disease, ESRD), evidencia de asegurabilidad (incluidas las afecciones que sean resultado de la violencia familiar), fuente de pago, problemas de salud, una incapacidad mental o física o su capacidad de pago.
3. Obtener información y atención de forma tal que usted no se sienta diferente debido a su cultura o su idioma.
4. Solicitar los servicios de un intérprete en su idioma. También ofrecemos lenguaje de señas estadounidense (American Sign Language, ASL). Si usted es ciego o tiene problemas para leer, se le pueden leer los documentos o se le pueden proporcionar en formato Braille.
5. Obtener la información de manera que usted sepa qué le están diciendo.
6. Conocer a nuestros médicos y los servicios de AltaMed en el momento en que empiece a venir a AltaMed y durante el tiempo en el que esté afiliado.
7. Conocer el nombre de su médico y saber sobre su capacitación.
8. Elegir o cambiar de médico dentro de la red de AltaMed.
9. Participar en su atención. Usted y su familia (si es el caso) trabajan de cerca con su equipo de atención médica. Este trabajo en equipo garantiza que usted cuente con una atención planeada.
10. Hablar de todas sus opciones de salud con su médico sin preocuparse del costo de la cobertura de su plan de salud.
11. Obtener una segunda opinión de otro médico de su elección dentro de AltaMed.
12. Negarse a someterse a las pruebas o a la atención que se le ofrezcan, si usted lo desea.
13. Saber qué dicen los formularios que tiene que firmar.
14. Conocer todos los riesgos y los beneficios de cualquier estudio de investigación o ensayo clínico. Un ensayo clínico es un estudio que usa a pacientes para probar nuevos medicamentos (o medicinas). Para ser parte de dicho estudio, usted deberá dar su autorización por escrito. Si usted no desea participar en dicho estudio, también tendrá que decirnos por escrito.
15. Obtener ayuda para hacer una directiva anticipada para atención médica. Una directiva anticipada para atención médica pone sus deseos sobre la atención médica por escrito y las decisiones que le gustaría que tomaran por usted en caso de que usted no pudiera hablar. También le permite escribir el nombre de

- la persona que usted desea que tome las decisiones de atención médica por usted, en caso de que usted mismo no pudiera hacerlo.
16. Obtener una respuesta oportuna para los servicios que usted ha solicitado. Los servicios pueden ser pruebas o exámenes y remisiones a especialistas.
 17. Obtener la atención médica y la información que necesita para ayudarle a prevenir enfermedades.
 18. Obtener atención médica urgente.
 19. Que su dolor sea tratado y controlado.
 20. Buscar atención especializada dentro de AltaMed.
 21. Tener privacidad al recibir su atención y en todas sus necesidades personales.
 22. Tener privacidad en el manejo de todos sus registros personales, de salud y sociales. AltaMed no puede darle estos registros a nadie sin que usted lo autorice por escrito. AltaMed *solamente* puede usar o divulgar esta información si es necesario en una situación de emergencia, debido a las leyes federales y estatales o en caso de que usted exprese su deseo de lastimarse a sí mismo o a otros;
 23. Obtener una copia de sus registros de salud si la pide con suficiente anticipación. Puede informarle por escrito a su médico si falta algo o si alguna información de su registro es incorrecta.
 24. Permitirnos usar su información de salud en el intercambio de información de salud (Health Information Exchange, HIE) que comparte los registros de salud con los médicos, hospitales, laboratorios, centros de radiología y otros proveedores de servicios médicos participantes de forma segura y electrónica.
 25. Dar su autorización o su consentimiento por escrito a AltaMed para usar cualquier sonido, video o grabación de usted.
 26. Presentar una queja formal ("reclamación") o cuestionar la atención que se le proporcionó ("apelación").

Las reclamaciones y apelaciones se pueden enviar a:

AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
Teléfono: 1-866-880-7805

27. Solicitar una audiencia estatal. Una audiencia es un procedimiento legal en el que puede presentar sus inquietudes al estado de California. En la audiencia usted podrá representarse a sí mismo o pedirle a otra persona que lo represente, como un abogado, amigo, familiar o cualquier persona de su elección.
28. Compartir sus ideas sobre cómo podemos mejorar estos derechos y obligaciones del paciente.

Como paciente, usted tiene la obligación de:

1. Mostrar una identificación o tarjeta de seguro en cada visita. Este comprobante le permite al médico saber que tiene el registro de salud correcto.
2. Decir a sus médicos si no comprende lo que le están diciendo.
3. Informar a sus médicos sobre enfermedades anteriores. También es posible que le preguntemos sobre estancias en los hospitales, medicamentos y otra información sobre su salud;
4. Trabajar con sus médicos para cuidar su atención médica;
5. Conocer sus problemas de salud. Ayudar a establecer objetivos en los que tanto usted como su médico estén lo más de acuerdo posible.
6. Seguir las instrucciones sobre su atención y hacerle saber a su médico si usted no puede seguir las instrucciones o si elige no hacerlo.
7. Informarnos sobre cambios en su dirección, número telefónico, cobertura del seguro y cambios en sus ingresos tan pronto como sepa;
8. Hacer citas y asistir a las consultas médicas. Por favor llegue a tiempo a su consulta. Marque al Centro de Contacto para el Paciente al 1-888-499-9303 cuando piense que va a llegar tarde o necesita cancelar su cita. Si llega tarde, es posible que tenga que reprogramar su cita.
9. Ser respetuoso cuando llame o vaya a AltaMed; esto incluye respetar a los médicos, al personal, a los visitantes y la propiedad.
10. Respetar la privacidad de los demás;
11. Usar el proceso de reclamaciones y apelaciones para abordar mejor sus inquietudes sobre los servicios que recibe de AltaMed.

Las reclamaciones y apelaciones se pueden enviar a:

AltaMed Health Services Corporation
Member Services Department
2040 Camfield Avenue
Los Angeles, CA 90040
Tel.: 1-866-880-7805

AltaMed quiere ofrecerle el mejor servicio posible. También queremos brindarle la oportunidad de hablar abiertamente con nosotros sobre su atención. Si tiene alguna inquietud o necesita ayuda, llame a nuestro Departamento de Servicios al Afiliado al 1-866-880-7805.

Como prueba de nuestro interés, AltaMed sigue un proceso nacional de aprobación respecto a la seguridad y la calidad. Este proceso está patrocinado por The Joint Commission, una agencia externa de trabajadores de atención médica que incluye médicos, enfermeras y pacientes. Este grupo establece los estándares de calidad y servicio de la atención médica en todo Estados Unidos.

The Joint Commission inspecciona a AltaMed sin previo aviso, para ver qué tan bien sigue AltaMed los estándares de The Joint Commission. Los resultados de la

inspección se usarán para juzgar si AltaMed cumple con los estándares de The Joint Commission en cuanto a seguridad y calidad.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sin resolver, puede ponerse en contacto con The Joint Commission.

**Division of Accreditation Operations
Office of Quality Monitoring
The Joint Commission
One Renaissance Boulevard
Oakbrook Terrace, IL 60181
Tel.: 1-800-994-6610
Fax: 1-630-792-5636**