

ACS HOME CARE LLC

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Derechos del paciente

Como paciente de ACS Home Care LLC ("ACS" o "Agencia"), tiene derecho a esperar:

Para Recibir Información

1. Recibir información escrita y verbal sobre sus derechos y responsabilidades en el momento de la admisión antes del inicio de la atención y de manera continua según sea necesario.
2. Que todos los derechos y responsabilidades que pertenecen a un paciente, cuando se determine que un paciente carece de la capacidad para ejercer esos derechos, serán ejercidos por un tutor individual, un sustituto para la toma de decisiones o una entidad legalmente autorizada para representar al paciente de acuerdo con la preferencia del paciente, ley y reglamento.
3. Recibir información sobre la titularidad de la Agencia; incluyendo información escrita sobre el nombre, la dirección y el número de teléfono de la agencia, el horario de atención y las políticas pertinentes del programa.
4. Recibir una declaración de los servicios disponibles por parte de la Agencia y los cargos relacionados, ser informado antes del inicio de la atención sobre la medida en que se puede esperar el pago de los servicios de la Agencia del tercero pagador, y la medida en que se puede requerir el pago de el paciente; ser informado de cualquier cambio tan pronto como sea posible, pero no más tarde de 30 días a partir de la fecha en que la agencia se entera del cambio. Esta información debe proporcionarse por escrito y oralmente.
5. Recibir un aviso con anticipación razonable y asistencia con la transferencia a otra agencia o con el alta, asegurando la continuidad de la atención cuando se indique.
6. Recibir, previa solicitud, una explicación de su factura, independientemente de su fuente de pago.
7. Que reciba información de autodeterminación. La existencia o falta de directivas anticipadas no impide su acceso a los servicios de atención.

Para participar en su atención

8. Elegir libremente a sus proveedores de atención médica domiciliaria en la medida en que lo permitan las leyes federales y estatales aplicables.
9. Que usted o su representante en la toma de decisiones participarán y recibirán:
 - a. Información relacionada con su plan de atención en términos comprensibles que incluye los servicios que brindará la Agencia y cuándo y cómo se brindarán dichos servicios.
 - b. La oportunidad de participar en las decisiones involucradas en el desarrollo de su plan de atención, ser informado con anticipación sobre cualquier cambio en su plan de atención, un plan de emergencia ante desastres y un plan para el alta de la atención domiciliaria..

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE CUIDADO EN EL HOGAR DE ACS (continuación)

- c. Información sobre sus necesidades continuas de atención médica después de la transferencia o el alta y participar en el plan para la prestación de dicha atención.
- 10. Que usted o su sustituto para tomar decisiones pueden rechazar el tratamiento, en la medida permitida por la ley, y que usted o su sustituto para tomar decisiones serán informados de las posibles consecuencias de ello.
- 11. Que lo remitan a otras organizaciones, servicios o personas y que se le informe de cualquier beneficio financiero para la organización de atención domiciliaria que lo remitió.

Para entender sus derechos

- 12. El derecho a una comunicación efectiva adaptada a su edad, idioma y capacidad de comprensión.
- 13. Que antes de que se le solicite la firma de cualquier formulario, se le explicará detalladamente su contenido y finalidad.
- 14. Que se le informará cuándo y cómo se prestarán los servicios, el nombre y las funciones de cualquier miembro de nuestro personal que le brinde el servicio y los responsables de coordinar, brindar y supervisar su atención domiciliaria, incluida la identidad de otros proveedores de atención médica con que la Agencia tiene relaciones contractuales.
- 15. Que dentro de los límites de la situación particular, a usted o a su designado se les enseñará sobre su enfermedad y su manejo en términos comprensibles con una interpretación clara de un pronóstico realista.

Confidencialidad de su información

- 16. Privacidad, en la medida en que sea compatible con la prestación de una atención médica óptima.
- 17. Toda la información de salud relacionada con su atención se mantendrá en estricta confidencialidad y de acuerdo con las leyes locales, estatales y federales.
- 18. Que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención se mantendrán confidenciales a menos que usted ordene la divulgación, o con el propósito de coordinación, continuidad de la atención o reembolso, o según lo dispuesto por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996, enmendada.

Respeto del personal de ACS

- 19. A recibir servicios sin discriminación por edad, raza, religión, sexo, origen nacional, orientación sexual o fuente de pago aceptada por ACS.
- 20. Que el personal de ACS que ingrese a su hogar muestre el debido respeto por usted, sus instalaciones y su propiedad, así como por su privacidad, seguridad y protección.
- 21. Estar libre de abuso mental, físico, sexual y verbal, negligencia y explotación, intimidación y otros comportamientos perturbadores.
- 22. Recibir servicio de personal de atención directa que conozca y haya sido capacitado para reconocer sus derechos y responsabilidades.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE CUIDADO EN EL HOGAR DE ACS (continuación)

23. A recibir una respuesta razonable y oportuna por parte de la AEC
24. La Agencia respetará sus valores, creencias y preferencias culturales y personales, así como sus creencias religiosas y espirituales.
25. Que usted tiene derecho a una adecuada evaluación y manejo del dolor. Puedes esperar:
 - Tus informes de dolor serán creídos
 - Información sobre el dolor y las medidas para aliviar el dolor
 - Manejo efectivo del dolor.
26. Servicios pastorales y otros servicios espirituales según sea necesario.

Para quejarse o presentar una queja

27. Que usted o su sustituto puedan expresar sus quejas y recomendar cambios en las políticas y los servicios al personal de la Agencia, la autoridad gobernante y el Departamento de Salud del Estado de Nueva York (DOH) sin temor a represalias, coerción, interferencia o discriminación.
28. Que usted o su representante acudan a la Dirección de ACS en caso de vulneración de sus derechos, falta de respeto a sus bienes, deficiencias en la calidad de la atención recibida o disconformidad con los servicios prestados.
29. Ser informado de las políticas y procedimientos de la Agencia para presentar quejas o recomendaciones para cambios en las políticas de la Agencia.
30. Que la gerencia de ACS investigará minuciosamente su queja/reclamo de acuerdo con las reglamentaciones del DOH (10 NYCRR 766.9(j)) y que se le notificará el resultado de dicha investigación. La Agencia revisará cada queja con una respuesta por escrito a todas las quejas escritas ya las quejas orales, si así lo solicitan las personas que presentan la queja oral. La Agencia explicará los resultados de la investigación de la queja y las decisiones tomadas hasta la fecha por la agencia dentro de los 15 días posteriores a la recepción de dicha queja.
31. Puede apelar el resultado de la investigación de quejas de la agencia ante el presidente/director ejecutivo, el vicepresidente o la junta directiva. Un miembro o comité de la autoridad gobernante revisará la solicitud de apelación y responderá al denunciante por escrito dentro de los treinta (30) días posteriores a la recepción por escrito de la apelación.
32. Si el paciente no está satisfecho con la respuesta de la agencia, puede presentar una queja ante la Oficina de Administración de Sistemas de Salud del Departamento de Salud. Para remitir su queja al Departamento de Salud, consulte la información de contacto a continuación:

**DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE CUIDADO EN EL
HOGAR DE ACS (continuación)**

New York State Department of Health

Metropolitan Area Regional Office

90 Church Street

New York, NY 1007

(212) 417-5888

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE CUIDADO EN EL HOGAR DE ACS (continuación)

Responsabilidades del paciente: como paciente de ACS Home Care LLC, se espera que:

Para proporcionar información necesaria para prestar servicios

1. Proporcionar información precisa y completa sobre enfermedades pasadas, hospitalización, medicamentos, alergias y otra información pertinente.
2. Proporcionar información precisa y actualizada sobre el médico que supervisa su atención.
3. Notificar a la Agencia de cualquier cambio de médico.
4. Informar al médico, enfermera u otro proveedor de atención médica sobre cualquier cambio en el estado de salud o el control del dolor.
5. Proporcionar a la Agencia información sobre cualquier otra agencia involucrada en su atención.
6. Proporcionar a la Agencia información sobre cualquier proveedor de suministros que actualmente prestan servicios a su atención.
7. Para notificar a la Agencia cuando ya no se necesita una pieza de equipo de alquiler.
8. Proporcionar a la Agencia información sobre cualquier terapia para pacientes ambulatorios que actualmente esté atendiendo a su atención.
9. Proporcionar a la Agencia una copia de sus directivas anticipadas de atención médica ejecutadas, si se ha ejecutado una.
10. Notificar a la Agencia lo antes posible si necesita cancelar una cita o cambiar la hora/horas de servicio.
11. Proporcionar la información necesaria para garantizar la tramitación de las facturas por parte de ACS.
12. Notificar a la Agencia si hay CUALQUIER cambio en el seguro.

Para entender los servicios prestados

13. Leer y comprender el Aviso de Privacidad.
14. Informar a la Agencia si no comprende, acepta o no puede seguir las instrucciones escritas o el plan de tratamiento de la Agencia.
15. Comprender y aceptar las consecuencias de no seguir el plan de atención.

Tomar acción

16. Designar un familiar o sustituto disponible para que asuma la responsabilidad principal de su atención.
17. Participar en el desarrollo y las revisiones de un plan de atención y adherirse a ese plan.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE CUIDADO EN EL HOGAR DE ACS (continuación)

18. Para ayudar a mantener un entorno seguro.
19. Seguir las instrucciones dadas para realizar un procedimiento o utilizar un equipo.
20. Ser considerado con los trabajadores de la salud sin discriminación por motivos de raza, color, género, religión, origen nacional u orientación sexual y brindarles un entorno de trabajo seguro.
21. Para informar o proporcionar información sobre inquietudes y problemas que tenga a un miembro del personal de ACS.