****

**Lakeshore Community Health Care**

**Declaración de derechos y responsabilidades del paciente**

Lakeshore Community Health Care (LCHC) tiene el compromiso de brindar una atención de alta calidad imparcial, sensible y responsable ante las necesidades de nuestros pacientes y sus familias. Estamos comprometidos a proveer a nuestros pacientes y a sus familias un medio que no solo les permita recibir atención médica y servicios relacionados, sino también abordar cualquier inquietud que puedan tener con respecto a estos servicios.

Animamos a todos nuestros pacientes a que conozcan sus derechos y responsabilidades y a asumir un rol activo en el mantenimiento y mejoramiento de su salud y el fortalecimiento de sus relaciones con nuestros proveedores de atención médica.

Instamos encarecidamente que aquellas personas que tengan preguntas o inquietudes con respecto a nuestra “Declaración de derechos y responsabilidades del paciente” se comuniquen con el Administrador de la Clínica al 920-783-6633 ext. 202, quien le ayudará con mucho gusto.

CADA PACIENTE TIENE DERECHO A:

1. Recibir atención de alta calidad basada en normas de práctica profesional, independientemente de su capacidad (o de la capacidad de su familia) para pagar tales servicios.

2. Obtener servicios sin discriminación por motivos de raza, color, etnia, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad física o mental, orientación o preferencia sexual, estado civil, estado socioeconómico o diagnóstico/condición.

3. Que todo el personal de LCHC lo trate con amabilidad, consideración y respeto en todo momento y en todas las circunstancias, y de una manera que respete su dignidad y privacidad.

4. Que se le informen las políticas y procedimientos de privacidad de LCHC, ya que las políticas están relacionadas con información médica que identifica a cada persona.

5. Esperar que LCHC mantenga confidenciales todos los expedientes médicos y divulgue tal información solamente con su autorización por escrito, en respuesta a una orden o citación judicial, o según lo permitido o exigido por la ley.

6. Acceder a sus expedientes médicos y revisarlos y/o copiarlos, a solicitud, en un momento mutuamente designado (o, según corresponda, solicitar a un tutor legal que acceda a dichos expedientes y los revise y/o los copie) y solicitar enmiendas a dichos expedientes.

7. Conocer el nombre y las calificaciones de todas las personas responsables de su atención de salud y a que se le informe cómo contactar a estos individuos.

8. Solicitar un proveedor de salud diferente si está insatisfecho con la persona que LCHC le ha asignado. LCHC hará todo lo posible, pero no puede garantizar que las solicitudes de reasignación serán aceptadas.

9. Recibir una explicación completa, precisa, fácil de entender, cultural y lingüísticamente competente de (y, cuando sea necesario, otra información con respecto a) cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o curso planificado de tratamiento, alternativas (inclusive ningún tratamiento) y los riesgos y beneficios asociados.

10. Recibir información sobre la disponibilidad de servicios de apoyo, como servicios de traducción, transporte y educación.

11. Recibir información suficiente para participar plenamente en las decisiones relacionadas con su atención médica y para otorgar un consentimiento informado antes de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico (excepto en casos de emergencia). Si un paciente no puede participar plenamente, tiene el derecho de ser representado por sus padres, tutores, familiares u otros sustitutos designados.

12. Hacer preguntas (en cualquier momento antes, durante o después de recibir servicios) con respecto a cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o curso planificado de tratamiento, alternativas y riesgos, y a recibir respuestas comprensibles y claras a tales preguntas.

13. Rechazar un tratamiento (salvo que lo prohíba la ley), a ser informado de las alternativas y/o consecuencias de rechazar el tratamiento, lo cual puede implicar que LCHC tenga que informar a las autoridades competentes de esta decisión, y a expresar sus preferencias con respecto a tratamientos futuros.

14. Obtener otra opinión médica antes de cualquier procedimiento.

15. Que se le informe si un tratamiento es para fines de investigación o si es de carácter experimental, y a que se le brinde la oportunidad de dar su consentimiento informado antes de que comience dicha investigación o experimento (a menos que se renuncie a tal consentimiento).

16. Que se elaboren voluntades anticipadas y a que se le garantice que todos los proveedores de atención médica respetarán dichas voluntades de conformidad con la ley.

17. Designar a un sustituto para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que él o ella esté imposibilitado de hacerlo.

18. Solicitar y recibir información acerca de su responsabilidad financiera por los servicios.

19. Que se le atienda independientemente de su capacidad para pagar. Aceptamos Medicaid, Medicare y la mayoría de los planes de seguro comerciales. Se ofrecen descuentos por servicios según el tamaño del grupo familiar y sus ingresos.

20. Tener acceso a un Especialista en difusión e inscripción para obtener ayuda con la inscripción en el Mercado de Seguros o Medicaid/Badgercare.

21. Recibir una copia detallada de la factura por sus servicios, una explicación de los cargos y una descripción de los servicios que se cobrarán a su seguro.

22. Solicitar la ayuda adicional que sea necesaria para entender y/o cumplir las normas y procedimientos administrativos de LCHC, acceder a servicios médicos y relacionados, participar en tratamientos o cumplir las obligaciones de pago contactando al Administrador de la clínica.

23. Presentar una queja sobre LCHC o su personal sin temor a discriminación o represalias y solicitar que se resuelva de manera imparcial, eficiente y oportuna. Para presentar una queja, llame al Administrador de la clínica al 920-783-6633 ext. 202.

CADA PACIENTE ES RESPONSABLE DE:

1. Proporcionar información personal, financiera, de seguro y médica exacta (incluidos todos los tratamientos y medicamentos actuales) antes de recibir servicios de LCHC y sus proveedores de atención médica.

2. Seguir las normas y procedimientos administrativos y operativos publicados en las instalaciones de LCHC.

3. Comportarse en todo momento de manera amable, gentil, considerada y respetuosa con todo el personal y los pacientes de LCHC, incluyendo respeto a la privacidad y dignidad de otros pacientes.

4. Supervisar a sus hijos durante su estadía en las instalaciones de LCHC.

5. Abstenerse de una conducta abusiva, dañina, amenazadora o grosera hacia otros pacientes y/o el personal de LCHC. LCHC se reserva el derecho de negar servicios a un paciente si presenta un comportamiento abusivo o violento hacia otros pacientes y/o el personal de LCHC.

6. No llevar ningún tipo de armas o explosivos a las instalaciones de LCHC.

7. Confirmar las citas antes de la 1:00 p. m. el día hábil antes de la fecha programada para la cita. LCHC se reserva el derecho de cancelar las citas si no se han confirmado. LCHC hará una llamada de cortesía a los pacientes antes de su cita programada. Si el número de teléfono de un paciente ha cambiado o está desconectado, el paciente es responsable de comunicarse con LCHC para confirmar la cita. LCHC tiene una política de confirmación para servir mejor a sus pacientes.

8. Llegar puntualmente a sus citas programadas. LCHC se reserva el derecho de no atender a un paciente pasada su hora de cita programada.

9. Acudir a las citas programadas. LCHC tiene una estricta **Política de no presentación**. A los pacientes que falten a una cita o que cancelen una cita dentro de las 24 horas previas a su cita programada se les puede impedir programar citas futuras. Después de 2 veces de no presentarse, se enviará una carta a la casa del paciente para recordarle sobre la **Política de no presentación**. Después de 3 veces que no se presente, al paciente se le pone en un estado restringido. Con este estado restringido, los pacientes solo pueden acceder a atención en caso de emergencia o esperar en la sala de espera de la clínica a que se abra un espacio en el horario del proveedor. LCHC se reserva el derecho de negar servicios a un paciente por no presentarse reiteradamente.

10. Participar y seguir el plan de tratamiento recomendado por sus proveedores de atención de la salud, en la medida en que pueda hacerlo, y trabajar con los proveedores para lograr los resultados de salud deseados. LCHC se reserva el derecho de negar servicios a un paciente si este infringe su contrato médico o su proveedor siente que no es apropiado prestar atención médica a pacientes que se ponen en peligro debido a sus elecciones.

11. Hacer preguntas si no entiende la explicación (o la información) de su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan de tratamiento, alternativas o riesgos y beneficios asociados, o cualquier otra información que se le provea con respecto a los servicios.

12. Dar una explicación a sus proveedores de atención médica si se rehúsa a (o no puede) participar en el tratamiento, en la medida en que pueda hacerlo, y comunicar claramente sus deseos y necesidades.

13. Informar a sus proveedores de atención médica sobre cualquier cambio o reacción a un medicamento y/o tratamiento.

14. Familiarizarse con sus beneficios de salud, proveedores de la red y exclusiones, deducibles, copagos y costos de tratamiento. Los pacientes son responsables de todos los servicios que no cubre el seguro.

15. Cuando proceda, haga un esfuerzo de buena fe para cumplir sus obligaciones financieras, como el pago puntual de los servicios prestados. Los copagos se cobrarán en el momento del servicio. Es posible que se adeuden otros cargos según el tipo de atención recibida. LCHC se reserva el derecho de negar servicios a un paciente si se rehúsa a pagar de acuerdo con lo definido en las políticas de LCHC.

16. Notificar a LCHC sobre cualquier inquietud, problema o insatisfacción con los servicios o la manera en la que se prestan (o quien los presta).

17. Utilizar todos los servicios, incluidos procedimientos de queja, de manera responsable y no abusiva, de acuerdo con las normas y procedimientos de LCHC (incluyendo ser consciente de la obligación de LCHC de tratar a todos los pacientes de manera eficiente y equitativa).