Carta de Derechos en los Programas de Atención Integral a las Personas Mayores

Cuando usted se une a un programa PACE, tiene ciertos derechos y protecciones. Rocky Mountain PACE, como su programa PACE, debe explicarle completamente y brindarle sus derechos a usted o a alguien que actúe en su nombre de una manera que usted pueda entender en el momento de unirse.

En Rocky Mountain PACE, nos dedicamos a proporcionarle servicios sanitarios de calidad para que pueda seguir siendo lo más independiente posible. Esto incluye brindar todos los servicios, y otros servicios que el equipo interdisciplinario determine necesarios en todos los entornos de atención, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestro personal y contratistas procuran afirmar la dignidad y el valor de cada participante asegurando los siguientes derechos:

Usted tiene derecho al tratamiento.

Usted tiene derecho a un tratamiento que sea adecuado para sus condiciones de salud y que se brinde de manera oportuna. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir toda la atención y los servicios que necesita para mejorar o mantener su estado general de salud, y lograr el mejor bienestar físico, emocional y social posible.

- Para obtener servicios de emergencia cuándo y dónde los necesite sin la aprobación del programa PACE. Una urgencia médica es cuando cree que su salud está en grave peligro, cuando cada segundo cuenta. Es posible que tenga una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que empeore rápidamente. Puede obtener atención de urgencia en cualquier parte de los Estados Unidos y no necesita obtener una autorización de Rocky Mountain PACE antes de acudir a los servicios de urgencia.

Usted tiene derecho a ser tratado con respeto.

Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento, a que toda su atención se mantenga privada y confidencial, y a recibir atención compasiva considere el y considerada. Usted tiene derecho a:

- Recibir toda la asistencia sanitaria en un entorno seguro y limpio de forma accesible.

- Estar protegido contra daños. Esto incluye la medicación excesiva, el abuso físico o mental, la negligencia, el castigo físico, el ser colocado por sí mismo en contra de su voluntad, y cualquier restricción física o química que se utilice en usted para la disciplina o la conveniencia del personal y que no necesite para tratar sus síntomas médicos.

- Recibir estímulo y ayuda para ejercer sus derechos en el programa PACE.

- Obtener ayuda, si la necesita, para usar los procedimientos de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid, sus derechos civiles y otros derechos legales.

- Ser alentado y ayudado para hablar con el personal de PACE sobre los cambios que usted considera que deberían hacerse en las políticas y los servicios.

- Utilizar un teléfono mientras esté en el PACE.

- No tener que hacer trabajos ni prestar servicios para el programa PACE.

- A que le expliquen toda la información sobre sus opciones de servicios y tratamientos de PACE en un idioma que usted comprenda, y de una manera que tenga en cuenta y respete sus creencias, valores, y costumbres culturales.

Usted tiene derecho a recibir protección contra la discriminación.

La discriminación va en contra de la ley. Toda empresa o agencia que trabaje con Medicare y Medicaid debe obedecer la ley. No pueden discriminarlo por lo siguiente:

- Raza
- Etnia
- Origen nacional
- Religión
- Edad
- Sexo
- Orientación sexual
- Discapacidad mental o física
- Fuente de pago para su asistencia sanitaria (por ejemplo, Medicare o Medicaid).

Si considera que ha sido discriminado por alguna de estas razones, comuníquese con un miembro del personal del programa PACE para que lo ayude a resolver su problema.

Si tiene alguna pregunta, puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Usted tiene derecho a recibir información y asistencia.

Usted tiene derecho a recibir información precisa, fácil de entender, a que esta información se comparta con su representante designado, que es la persona que usted elige para actuar en su nombre, y a que alguien lo ayude a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir ayuda de alguna persona si se enfrenta a una barrera idiomática o de comunicación para que pueda comprender toda la información que se le brinda.

- Hacer que el programa PACE interprete la información en su idioma preferido de una manera culturalmente competente, si su primer idioma no es el inglés y no puede hablar inglés lo suficientemente bien como para comprender la información que se le brinda.

- Recibir los materiales de marketing y los derechos de participante en PACE en inglés y en cualquier otro idioma de uso frecuente en su comunidad. También puede obtener estos materiales en Braille, si es necesario.

- Que se le explique el acuerdo de inscripción de forma completa y comprensible para usted.

- Obtener una copia escrita de sus derechos del programa PACE. El programa PACE también debe publicar estos derechos en un lugar público en el centro PACE donde sea fácil verlos.

- Estar completamente informado, por escrito, de los servicios ofrecidos por el programa PACE. Esto incluye decirle qué servicios brindan los contratistas en lugar del personal de PACE. Se le debe dar esta información antes de inscribirse, en el momento de inscribirse y cuando necesite tomar una decisión sobre qué servicios recibir.

- Recibir una copia de las personas que prestan servicios relacionados con la atención que no son proporcionados directamente por Rocky Mountain PACE, si así lo solicita.

- Ver u obtener ayuda para observar los resultados de la auditoría más reciente de su programa PACE. Las agencias federales y estatales revisan todos los programas PACE. También tiene derecho a revisar la manera en que el programa PACE planea corregir cualquier problema que se encuentre en una inspección.

Antes de que Rocky Mountain PACE comience a brindar cuidados paliativos, asegurar el bienestar del paciente y brindar servicios de cuidados al final de la vida, usted tiene derecho a que se le explique en detalle la información sobre estos servicios. Esto incluye su derecho a recibir, por escrito, una descripción completa de estos servicios y en qué se diferencian de la atención que ha estado recibiendo, y si estos servicios son adicionales a, o en lugar de, sus servicios actuales. La información también debe explicar, en detalle, cómo se verán afectados sus servicios actuales si decide comenzar cuidados paliativos, o servicios de final de vida. En concreto, debe explicar cualquier impacto en:

- Servicios médicos, incluidos los servicios especializados.
- Servicios hospitalarios
- Servicios de atención a largo plazo
- Servicios de enfermería
- Servicios sociales
- Servicios dietéticos
- Transporte
- Cuidados en el hogar
- Terapia, incluida fisioterapia, terapia ocupacional y terapia del habla
- Salud conductual
- Pruebas de diagnóstico, incluidos servicios de diagnóstico por imágenes y de laboratorio
- Medicamentos
- Servicios de atención sanitaria preventiva
- Asistencia al centro PACE

Usted tiene el derecho a cambiar de opinión y retirar su consentimiento para recibir cuidados paliativos, medidas de confort o servicios de cuidados al final de la vida en cualquier momento y por cualquier motivo haciéndoselo saber a Rocky Mountain PACE ya sea verbalmente o por escrito.

Usted tiene derecho a una selección de proveedores.

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención médica, incluido su proveedor de atención primaria y especialistas, dentro de la red del programa PACE y a recibir atención médica de calidad. Las mujeres tienen derecho a recibir los servicios de un especialista calificado en asistencia sanitaria de la mujer para servicios de salud de rutina o preventivos para la mujer.

Tiene derecho a tener acceso razonable y oportuno a especialistas según lo indique su estado de salud.

También tiene derecho a recibir atención en todos los entornos de atención, incluida la ubicación en un centro de atención a largo plazo cuando Rocky Mountain PACE ya no pueda mantenerlo de manera segura en la comunidad.

Usted tiene derecho a participar en las decisiones de tratamiento.

Tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su asistencia sanitaria. Si no puede participar plenamente en sus decisiones de tratamiento o si desea que alguien en quien confía lo ayude, tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre.

Usted tiene derecho a:

- Estar plenamente informado de su estado de salud y de qué tan bien se encuentra, para tomar decisiones en materia de atención médica. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento ni tomar medicamentos. Si usted decide no recibir tratamiento, se le debe informar cómo esto puede afectar su salud física y mental.

- Para comprender completamente los servicios de cuidados paliativos, medidas de confort y al final de la vida de Rocky Mountain PACE. Antes de que Rocky Mountain PACE pueda comenzar a brindarle cuidados paliativos, medidas de confort y servicios de atención al final de la vida, el programa PACE debe explicar todas sus opciones de tratamiento, darle información escrita sobre estas opciones y obtener el consentimiento escrito de usted o de su representante designado.

- Que el programa PACE lo ayude a crear una directiva anticipada, si así lo desea. Una directiva anticipada es un documento escrito que dice cómo desea que se tomen decisiones médicas en caso de que usted no pueda hablar por sí mismo. Debe dárselo a la persona que llevará a cabo sus instrucciones y que tomará las decisiones de asistencia sanitaria por usted.

- Participar en la elaboración y ejecución de su plan de atención. Puede solicitar la revisión de su plan de atención en cualquier momento.

- Recibir aviso escrito por anticipado sobre cualquier plan para trasladarlo a otro entorno de tratamiento, y la razón por la que lo trasladan.

Usted tiene derecho a que su información de salud se mantenga privada.

- Tiene derecho a hablar con proveedores de atención médica en privado y a que su información personal de asistencia sanitaria se mantenga privada y confidencial, incluidos los datos de salud que se recopilan y conservan electrónicamente, según lo protegido por las leyes estatales y federales.

- Tiene derecho a ver y recibir copias de sus historias clínicas y solicitar enmiendas.

- Tiene derecho a estar seguro de que se obtendrá su consentimiento por escrito para la divulgación de información a personas que no estén autorizadas por ley para recibirla.

- Tiene derecho a dar el consentimiento por escrito que limite el grado de información y las personas a las que podrá entregarse la información.

Existe una regla de privacidad del paciente que le brinda más acceso a sus propias historias clínicas y más control sobre el uso de su información de salud personal. Si tiene alguna pregunta sobre esta regla de privacidad, llame a la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Usted tiene derecho a presentar una queja.

Tiene derecho a presentar una queja sobre los servicios que recibe o que necesita y no recibe, la calidad de la atención o cualquier otra inquietud o problema que tenga con su programa PACE. Usted tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver problemas con su programa PACE. Usted tiene derecho a lo siguiente:

- Una explicación completa del proceso de queja.

- Que se le anime y ayude a explicar libremente sus quejas al personal de PACE y a los representantes externos de su elección. Usted no debe verse perjudicado de ninguna manera por manifestar a alguien sus problemas. Esto incluye ser castigado, amenazado o discriminado.

- Comunicarse con el 1-800-MEDICARE para obtener información y asistencia, incluso para presentar una queja relacionada con la calidad de asistencia o la prestación de un servicio.

Tiene derecho a solicitar servicios adicionales o presentar una apelación.

Tiene derecho a solicitar servicios de Rocky Mountain PACE, sus empleados, o contratistas, que considere necesarios. Tiene derecho a un proceso completo y oportuno para determinar si se deben brindar esos servicios.

También tiene derecho a apelar cualquier denegación de un servicio o decisión de tratamiento por parte del programa PACE, el personal o los contratistas.

Usted tiene derecho a abandonar el programa.

Si, por algún motivo, no cree que el programa PACE es lo que desea, tiene derecho a abandonar el programa en cualquier momento y hacer que dicha desafiliación entre en vigencia el primer día del mes siguiente a la fecha en que Rocky Mountain PACE recibe la notificación de desafiliación voluntaria.

Ayuda adicional:

Si tiene quejas sobre su programa PACE, cree que se han violado sus derechos o desea hablar con alguien fuera de su programa PACE sobre sus inquietudes, llame al 1-800-MEDICARE o al 1-800-633-4227 para obtener el nombre y el número de teléfono de alguien en la Agencia Administradora de su Estado.