

# Southwell Ambulatory, Inc.

## Derechos del paciente

Los siguientes derechos y responsabilidades del paciente se aplican a los pacientes de todas las clínicas y los centros de atención médica que pertenecen y son operados por Southwell Ambulatory, Inc. ("SWA")\*

Cada paciente de un centro o clínica de SWA tiene derecho a ciertos derechos y asume determinadas responsabilidades. SWA reconoce el derecho de cada paciente a expresar sus valores y creencias, a participar en las decisiones y acciones que lo afecten y esperar la consideración adecuada de la dignidad personal en las relaciones humanas durante un encuentro como paciente de un centro de atención médica de SWA. Estos derechos y responsabilidades se extienden y se aplican a todos los pacientes que reciban atención y tratamiento en cualquier centro o clínica de SWA, sea adulto, neonato, niño o adolescente. Cada paciente tiene los derechos básicos que se mencionan a continuación. Derechos del paciente y responsabilidades se extienden y se explican a los pacientes y a sus padres o tutores o representantes legales. \*Southwell Valdosta Endoscopy Center y Southwell Lowndes Endoscopy Center

**Defensor del Pueblo beneficiario de Medicare.** Los beneficiarios de Medicare, o su representante, tienen derecho a ser informados y recibir la información y ayudarlos a comprender sus opciones de Medicare y a aplicar sus derechos y protecciones de Medicare. El paciente puede obtener esta información en el sitio web del Defensor del Pueblo del Beneficiario de la Oficina de Medicare. <http://www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html>

**Acceso a la atención/No discriminación:** A cada paciente se le otorgará un tratamiento imparcial o adaptaciones disponibles o medicamento indicadas, independientemente de su raza, color, nacionalidad, sexo, edad, religión, incapacidad física o mental, orientación sexual, identidad o expresión de género, o cualquier otro tipo de discriminación prohibida por la ley.

**Respeto y dignidad:** Cada paciente tiene derecho a recibir atención de manera considerada y respetuosa en todo momento y bajo cualquier circunstancia, y al reconocimiento de su dignidad personal y privacidad.

**Control del dolor:** Cada paciente tiene derecho al control adecuado del dolor.

**Seguridad personal:** Cada paciente tiene derecho a esperar una seguridad razonable mientras recibe atención y servicios, libre de todas las formas de abuso o acoso.

**Identificación de los cuidadores:** Cada paciente tiene derecho a conocer la identidad y la condición profesional de las personas que le brindan servicios, y a conocer al médico u otros profesionales que estén a cargo principalmente de su atención.

**Información:** Cada paciente tiene derecho a obtener del profesional responsable de la coordinación de su atención, información completa y actual sobre su diagnóstico (en la medida en que este se conozca), las opciones de tratamiento y cualquier pronóstico que se conozca y resultados.

**Directivas anticipadas:** Cada paciente tiene derecho a obtener información y formular una directiva avanzada (de conformidad con la ley estatal aplicable) y a que el personal de SWA implemente y cumpla dicha Directiva Anticipada.

**Comunicación:** Cada paciente que necesite ayuda en lo que respecta a la comunicación tiene derecho a usar y acceder, sin costo alguno, a intérpretes calificados y certificados, incluidos los intérpretes de comunicación oral o lenguaje por señas, los TTY y otros servicios de asistencia y comunicación auxiliares ofrecidos por SWA, según se encuentren disponibles. A fin de obtener ayuda para obtener estos servicios, el paciente o su representante debe consultar a cualquier integrante del personal.

**Consentimiento para el tratamiento:** Cada paciente tiene derecho a participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, incluido el derecho a dar su consentimiento de manera voluntaria, competente y consciente antes de cualquier procedimiento.

**Proveedores:** Cada paciente tiene derecho a cambiar de proveedor si hay otros proveedores calificados disponibles.

**Negativa a recibir tratamiento:** Cada paciente tiene derecho a negarse a recibir tratamiento, en la medida en que lo permitan las leyes, y a recibir información relacionada con las consecuencias médicas de sus acciones.

**Información relacionada con los cargos de la instalación:** Independientemente de la fuente de pago para su atención, cada paciente tiene derecho a solicitar y recibir una explicación detallada de su facturación total por los servicios recibidos en un instalaciones de SWA.

**Reglas y reglamentaciones:** Cada persona que sea paciente de una instalación de SWA tiene derecho a recibir información sobre las reglas y las reglamentaciones de la instalación que se aplican a su conducta como paciente.

**Aviso de prácticas de privacidad:** Privacidad y confidencialidad: Cada paciente tiene derecho a todas las protecciones de privacidad y confidencialidad provistas para la protección de la información médica, conforme a las leyes federales y estatales. Cada paciente tiene derecho a recibir una copia del Aviso Conjunto de Prácticas de Privacidad de SWA, que describe los derechos del paciente y las obligaciones de SWA en lo que respecta al uso y la divulgación de la información médica protegida del paciente y como este puede acceder a dicha información.

**Reclamos y quejas.** Todo paciente tiene derecho a expresar sus reclamos y sus quejas. Si la queja de un paciente esta relacionada con su discapacidad o discriminación, el reclamo o la queja debe enviarse al coordinador de la Sección 504 de SWA, cuyo número de teléfono es (229) 353-6504, o al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, (800) 368-1019, TDD (800) 537-7697, o ocr@ed.gov. Si el reclamo o la queja del paciente se relaciona con cualquier otra cuestión, dicho reclamo o queja debe presentarse ante el Representante de Pacientes al

(229) 353-6942. Las quejas y los reclamos también pueden presentarse ante los siguientes organismos externos: al Departamento de Recursos Humanos de Georgia, Oficina de Servicios Regulatorios al 1-800-878- 6442.

**Seguridad del paciente:** El objetivo de SWA es proporcionar un entorno seguro para los pacientes y sus familias. Los pacientes pueden informar inquietudes de seguridad al Oficial de Seguridad del Paciente al (229) 353-6596.

## Responsabilidades del Paciente

De conformidad con los derechos mencionados, cada paciente tiene ciertas obligaciones que cumplir mientras es paciente de un centro o clínica del Southwell Ambulatory, Inc. (“SWA”)

**Suministro de información:** Cada paciente tiene la responsabilidad de proporcionar, a su mejor conocimiento, información precisa y completa sobre las quejas presentes, las enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones relacionadas con su salud. El paciente y sus allegados son responsables de informar a su cuidador si hay presencia de dolor.

**Cumplimiento de las instrucciones:** Cada paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el profesional que este a cargo principalmente de su atención. Esto puede incluir seguir las instrucciones de los enfermeros y el personal médico relacionado cuando lleven a cabo el plan de atención coordinado, implementar las órdenes del profesional responsable y aplicar las políticas y los procedimientos correspondientes.

**Responsabilidad por la negativa a recibir tratamiento:** Cada paciente es responsable de sus acciones si se niega a recibir tratamiento o no sigue las instrucciones del profesional.

**Certificación previa:** Para recibir todos los beneficios, la mayoría de las compañías de seguro exigen una certificación previa (antes de una cirugía o procedimientos de diagnóstico). Cada paciente es responsable de asegurarse de que se presente un número de certificación previa al centro de SWA, si la compañía de seguro del paciente lo exige.

**Responsabilidad financiera:** Aunque la asignación de los beneficios de pago del seguro sea aceptada, la responsabilidad final por el pago definitivo recae sobre el paciente. Un reclamo se presentará a la compañía de seguro del paciente. Si no se recibe el pago de la compañía de seguro dentro de los 45 días, se contactará al paciente en relación con dicho pago.

**Facturación de otras fuentes:** Los pacientes pueden recibir facturas separadas de los médicos que estén a cargo de su atención.

**Políticas:** Cada paciente es responsable de seguir las políticas del centro o la clínica que estén relacionadas con la atención y la conducta del paciente.

**Respeto y consideración:** Cada paciente es responsable de ser considerado con los derechos de los demás pacientes y del personal, y de colaborar con el control de los ruidos, y el fumar. El paciente debe respetar las pertenencias de los demás y del centro o la clínica.

**Seguridad del paciente:** El paciente es responsable de notificar al centro o la clínica las sugerencias para mejorar la seguridad del paciente, los riesgos percibidos en su atención y los cambios imprevistos en la condición del paciente.

**Disponibilidad:** Es la responsabilidad del paciente estar disponible para su cuidado y tratamiento incluidos pero no limitados, el cumplimiento de las citas y los planes de tratamiento.