

Derechos y responsabilidades de los pacientes

Comprensión de las expectativas, derechos y responsabilidades.
La Red de Atención Integrada del Paciente y la Familia



PARRISH HEALTHCARE SE ENORGULLECE DE PRESTAR SERVICIOS COMO EL PRIMER SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN INTEGRADA, CERTIFICADO POR LA COMISIÓN CONJUNTA. SOMOS UNA FAMILIA GALARDONADA DE PROVEEDORES DE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA, SERVICIOS PARA PACIENTES AMBULATORIOS, SERVICIOS DE HOSPITAL Y SERVICIOS BASADOS EN LA COMUNIDAD, DEDICADA A LA INTEGRACIÓN Y COORDINACIÓN DE ATENCIÓN A TRAVÉS DEL RECORRIDO POR LA ATENCIÓN MÉDICA DE LOS PACIENTES.

Nuestra misión es *proveer experiencias curativas a todos, todo el tiempo* (Healing Experiences for Everyone All the Time®). Cumplimos nuestra misión construyendo una relación de colaboración confiable de atención al paciente y la familia entre usted, su proveedor de atención primaria de Parrish Medical Group, Parrish Medical Center, Royal Oaks Nursing and Rehab Center, Parrish Home Health y otros miembros de su equipo de atención integrada.

ACERCA DE PARRISH HEALTHCARE

Parrish Healthcare es un sistema de salud colaborativo basado en la comunidad en Space Coast, Florida. Parrish Healthcare incluye:



Parrish Medical Center, miembro de la Red de atención de Mayo Clinic y uno de los hospitales más reconocidos de América por calidad clínica, seguridad del paciente y entorno curativo.



Parrish Medical Group, un hogar médico enfocado en los pacientes certificado por el Comité Nacional de Aseguramiento de la Calidad (NCQA, por sus siglas en inglés), es la red más extensa de médicos y especialistas en atención primaria de North Brevard.



Parrish Health Network, una red local de proveedores de atención médica, compañías aseguradoras y servicios médicos asociados, como atención domiciliaria, centros de enfermería especializada, servicios de rehabilitación, atención paliativa y otros servicios, que trabajan en forma conjunta para mejorar la calidad y la seguridad, y disminuir los costos de la atención médica en representación de las personas, las familias y las empresas.

LÍDERES NACIONALES DE ATENCIÓN MÉDICA

Certificaciones LeapFrog, SafeCare, Joint Commission, Patient Safety Movement, NCQA-PCMH.



The SafeCare Group
Helping Hospitals Excel



VALORAMOS, RECONOCEMOS Y RESPETAMOS LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

Los socios de atención de Parrish Healthcare valoran, reconocen y respetan sus derechos como paciente. Lo alentamos a usted, como paciente, y a su familia a asociarse con nosotros y a informarse, involucrarse y facultarse para lograr su mejor estado de salud. Para cumplir con nuestra sociedad, usted debe esperar de nosotros lo siguiente:

- Atención médica de alta calidad
- Atención coordinada y accesible centrada en el paciente
- Protección de su privacidad
- Un entorno limpio y seguro
- Compresión de sus metas en cuanto a la atención médica y valores
- Participación en su atención
- Transiciones de atención seguras
- Comprensión sobre quién tomará decisiones cuando usted no pueda hacerlo
- Ayuda con sus reclamos sobre facturación
- Respuesta pronta y segura a sus preguntas e inquietudes

ATENCIÓN MÉDICA DE ALTA CALIDAD

Nuestra prioridad y responsabilidad es proveerle la atención que necesita, cuando la necesita, con competencia, compasión y respeto. En Parrish Healthcare, usted puede esperar los niveles más altos de calidad, seguridad y servicio en entornos curativos de atención médica. Como paciente, inmediatamente después de su admisión, usted tiene derecho a solicitar que el médico que lo atiende en el hospital realice una consulta con su médico de atención primaria (PCP, por sus siglas en inglés) o médico especialista, al momento de desarrollar su plan de atención. Si lo solicita, el médico que lo atiende en el hospital hará los esfuerzos razonables para realizar una consulta con su PCP o médico especialista.

ATENCIÓN COORDINADA Y ACCESIBLE CENTRADA EN EL PACIENTE

Usted puede esperar una atención coordinada y accesible centrada en el paciente en todos los elementos de nuestro sistema de atención integrada, que incluye atención médica primaria, especializada, domiciliaria y servicios y apoyo a la comunidad. Sus socios de atención son responsables de establecer una comunicación clara y abierta entre usted, su familia, su hogar médico de atención primaria y los socios de atención más amplia.

UN ENTORNO LIMPIO Y SEGURO

Usted tiene derecho a esperar un entorno limpio y seguro. Nuestro registro probado de atención segura es el resultado de nuestra cultura de seguridad y mejoras permanentes. Nuestros socios de atención son responsables de seguir políticas y procedimientos estrictos, basados en evidencia. Si sucede algo inesperado o significativo durante su experiencia de atención médica, ya sea en el consultorio de su médico o en el hospital, usted puede pedir explicaciones sobre lo sucedido, y cualquier cambio resultante en su atención se discutirá con usted.

COMPRENSIÓN DE SUS METAS EN CUANTO A LA ATENCIÓN MÉDICA Y LOS VALORES

Usted puede tener sus propias metas en cuanto a la atención médica y los valores, o creencias espirituales que son importantes para su bienestar. Puede esperar que sus socios de atención se unan a usted y su familia para comprender sus necesidades únicas, cultura, valores y preferencias, y apoyarlos activamente para que aprendan a manejarse y organizar su propio cuidado en el nivel que usted elija. Dé a conocer sus deseos a sus socios de atención médica, para que puedan agregarlos a su historia clínica. Usted puede esperar que sus socios de atención lo apoyen para alcanzar sus metas y lograr sus deseos.

PARTICIPACIÓN EN SU ATENCIÓN

Usted tiene el derecho y la responsabilidad de participar en su atención.

- Usted tiene derecho a conocer sobre el bienestar y cómo prevenir enfermedades y tomar decisiones saludables.
- Usted tiene la responsabilidad de ser honesto y exhaustivo sobre su historia, síntomas y cambios en su salud.
- Usted tiene la responsabilidad de informarnos los medicamentos que toma y pedir reposiciones en su consulta médica.
- Usted tiene la responsabilidad de informarnos cuando visita a otros médicos y los medicamentos que se le prescriben, y de pedirles que envíen un informe.
- Usted tiene derecho a participar en la discusión de su enfermedad y la información sobre tratamientos médicamente apropiados.
- Usted tiene derecho a tomar decisiones luego de informarse junto con sus socios de atención.
- Al discutir con nosotros su enfermedad o plan de tratamiento, usted tiene derecho a saber los beneficios y los riesgos de cada tratamiento, lo que espera razonablemente de él y los efectos a largo plazo que pudiera tener en su calidad de vida.
- Se le puede solicitar que firme un formulario de consentimiento general para recibir tratamiento. Usted tiene derecho a aceptar o rechazar el tratamiento. Se le explicarán las consecuencias médicas de rechazar el tratamiento recomendado.
- Usted tiene derecho a saber cuál es la cobertura de su seguro y las consecuencias financieras de usar servicios sin cobertura o que se encuentren fuera de la red de proveedores.

SEA UN BUEN SOCIO

- Asíciense con su equipo de atención médica para establecer sus metas personales en cuanto a la atención médica. Formule preguntas, comparta sentimientos, sea parte de su atención. Respétenos como socios en su atención.
- Tome toda su medicación. Siga su plan de tratamiento, o comuníquenos cuando no pueda hacerlo.
- Anote y respete sus citas con el médico, o llame y háganos saber si necesita cancelarlas.
- Pague el gasto compartido de su consulta o deducible.
- Comuníquese con nosotros. Háganos comentarios para mejorar el servicio.
- Llame al consultorio de su médico o vaya a un centro de atención de urgencia antes de ir a la sala de emergencias para consultas que no son de emergencia.
- Bríndenos información completa y correcta sobre su salud y cobertura, para que podamos tomar buenas decisiones sobre su atención. Esto incluye enfermedades anteriores, cirugías, hospitalizaciones, reacciones alérgicas anteriores y todo medicamento o suplemento dietario (como vitaminas o hierbas) que esté tomando.
- Termine cada consulta con una comprensión clara de las expectativas de su proveedor, el objetivo del tratamiento y los planes futuros. Siempre díganos si necesita más información sobre su medicación u opciones de tratamiento.

TRANSICIONES DE ATENCIÓN SEGURAS

Su socio de atención trabaja conjuntamente con los socios de la comunidad para garantizar que usted tenga acceso a los recursos y servicios necesarios. Usted puede esperar que lo ayudemos a identificar fuentes de atención de seguimiento y que le hagamos saber si tenemos algún interés económico en alguna recomendación. Siempre que esté de acuerdo en que podamos compartir información con fuentes referidas, coordinaremos nuestras actividades para asegurar una transición segura de la atención. También puede esperar recibir información y, cuando sea posible, capacitación acerca de la atención personal que necesitará en su hogar.

COMPRENSIÓN SOBRE QUIÉN TOMARÁ DECISIONES CUANDO USTED NO PUEDA HACERLO

Si ha firmado un poder notarial para atención médica indicando quién debe hablar por usted si está incapacitado para tomar decisiones médicas de forma personal, entregue copias a su médico, a su familia y a sus socios de atención. Esto incluye un "testamento vital" o una "directiva anticipada", que establecen sus deseos en la etapa final de la vida. Si usted o su familia necesitan ayuda para tomar decisiones difíciles, cuentan con la ayuda de consejeros, capellanes y otros.

AYUDA CON LAS FACTURAS Y PARA PRESENTAR RECLAMOS PARA EL SEGURO

Su equipo de socios de atención incluye profesionales que presentarán reclamos por usted con las aseguradoras médicas u otros programas como Medicare y Medicaid. También ayudarán a sus médicos con la documentación necesaria. Las cuentas médicas y la cobertura del seguro suelen ser confusas. Si tiene preguntas sobre su cuenta, comuníquese con nuestra oficina comercial. Si necesita ayuda para comprender la cobertura de su seguro o su plan de atención médica, comience con su compañía aseguradora o con el gerente de beneficios de salud. Si no tiene seguro médico, trataremos de ayudar para que usted y su familia encuentren ayuda financiera o hagan otro tipo de acuerdos. Necesitamos su ayuda para recoger información necesaria y otros requisitos para obtener cobertura y asistencia.

RESPUESTA PRONTA Y SEGURA A SUS PREGUNTAS E INQUIETUDES

Usted podrá recibir notificaciones más detalladas sobre los derechos que tiene como paciente y cómo ejercerlos. Le daremos respuesta pronta y segura a sus preguntas, inquietudes y comentarios. Siempre estamos interesados en mejorar. Si tiene alguna pregunta, comentario o inquietud, llame al 321-268-6685 o 321-268-6683, para hablar con un profesional de Experiencia de pacientes.

PROTECCIÓN DE SU PRIVACIDAD

Respetamos la confidencialidad de la relación con su médico y sus otros socios en la atención. Las leyes estatales y federales y las políticas que regulan la atención médica protegen la privacidad de su información sanitaria. Usted recibirá una Notificación de prácticas de privacidad que describe la manera de utilizar, revelar y salvaguardar la información del paciente. La notificación explica también cómo obtener información de sus registros médicos.

¡GRACIAS POR ASOCIARSE CON NOSOTROS PARA EL CUIDADO DE SU SALUD!

Parrish Healthcare complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Parrish Healthcare cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.



Healing Families—Healing Communities®

951 N. Washington Avenue, Titusville, FL 32796

Teléfono: 321-268-6111, Ext. 6685

parrishhealthcare.com