

Declaración de derechos de los participantes de On Lok PACE

Cuando se une a un programa PACE, usted tiene ciertos derechos y protecciones. On Lok PACE, como su programa PACE, debe explicarle completamente y proporcionarle todos sus derechos a usted o a alguien que actúe en su nombre de una manera que usted pueda entender en el momento en que se inscriba.

En On Lok PACE, nos dedicamos a prestarle servicios de atención médica de calidad para que pueda seguir siendo lo más independiente posible. Esto incluye proporcionar todos los artículos y servicios cubiertos por Medicare y Medi-Cal, y otros servicios que el equipo interdisciplinario determine que son necesarios en todos los entornos de atención, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Usted tiene derecho al tratamiento.

Usted tiene derecho a recibir un tratamiento que sea apropiado para sus condiciones médicas y que se le proporcione de manera oportuna. Usted tiene derecho a:

- Recibir toda la atención y los servicios que necesita para mejorar o mantener su condición médica general, y para alcanzar el más alto nivel de bienestar y funcionamiento físico, emocional y social.
- Obtener servicios de emergencia cuando y donde los necesite sin la aprobación del equipo interdisciplinario de On Lok PACE. Una emergencia médica es cuando usted 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. Usted puede obtener atención de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos o sus territorios, y no necesita obtener permiso de On Lok PACE antes de buscar servicios de emergencia.

Usted tiene derecho a que lo traten con respeto.

Usted tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto en todo momento, a que toda su atención se mantenga privada y confidencial, y a recibir atención compasiva y amable. Usted tiene derecho a:

- Recibir toda su atención médica en un entorno seguro, limpio y de manera accesible.
- Estar libre de daños. Esto incluye el exceso de medicamentos, abuso físico o mental, negligencia, castigo físico, que lo coloquen solo en contra de su voluntad

y cualquier restricción física o química que se use en usted para disciplina o conveniencia del personal y que no sea necesaria para tratar sus síntomas médicos.

- Que lo animen y ayuden a usar sus derechos en el programa PACE.
- Recibir ayuda, si la necesita, para usar los procesos de quejas y apelaciones de Medicare y Medi-Cal, y sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Que lo animen y ayuden a hablar con el personal de PACE sobre los cambios en la política y los servicios que usted cree que deberían hacerse.
- Usar un teléfono mientras esté en el centro PACE.
- No tener que hacer trabajos o servicios para el programa PACE.
- Que le expliquen toda la información sobre sus opciones para servicios y tratamiento de PACE en un idioma que usted entienda y de una manera que tenga en cuenta y respete sus creencias culturales, valores y costumbres.

Usted tiene derecho a la protección contra la discriminación.

La discriminación es ilegal. Todas las compañías o agencias que trabajan con Medicare y Medi-Cal deben obedecer la ley. No pueden discriminarlo por:

- Raza
- Origen étnico
- Color
- País de origen
- Ascendencia
- Religión
- Sexo (incluyendo características sexuales, como rasgos intersexuales; embarazo o condiciones relacionadas; orientación sexual; identidad de género; y estereotipos sexuales)
- Edad
- Estado civil
- Discapacidad mental o física
- Condición médica
- Información genética
- Fuente de pago de su atención médica (por ejemplo, Medicare o Medi-Cal)

Si cree que lo han discriminado por estos motivos, comuníquese con un miembro del personal del programa PACE para que lo ayude a resolver el problema.

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

Usted tiene derecho a recibir información y asistencia.

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

- Tener a alguien que lo ayude si tiene dificultades con el idioma o la comunicación para que pueda entender toda la información que se le proporciona.
- Pedir que el programa PACE interprete la información en el idioma que prefiera de una manera culturalmente competente, si su idioma principal no es inglés y no sabe hablar inglés suficientemente bien como para entender la información que se le proporciona.
- Recibir material de marketing y los derechos del miembro de PACE en inglés y en cualquier otro idioma que se use con frecuencia en su comunidad. También puede obtener este material en Braille, si es necesario.
- Que se le explique el Contrato de inscripción en su totalidad y de una manera que lo entienda.
- Recibir una copia por escrito 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 que ofrece el programa PACE. Esto incluye que le digan qué servicios son prestados por contratistas en lugar del personal de PACE. Usted debe recibir esta información antes de inscribirse, en el momento de inscribirse y cuando deba tomar una decisión sobre qué servicios quiere recibir.
- Que se le proporcione una copia de las personas que prestan servicios relacionados con la atención que On Lok PACE no presta directamente, cuando se solicite.
- Revisar, u obtener ayuda para revisar, los resultados de la revisión más reciente de su programa PACE. Las agencias federales y estatales revisan todos los programas PACE. Usted también tiene derecho a revisar cómo el programa PACE planea corregir cualquier problema que se detecte en la inspección.

Antes de que On Lok PACE comience a prestar servicios de cuidados paliativos, atención de alivio y servicios de atención de final de la vida, usted tiene derecho a que le expliquen minuciosamente todos estos servicios. Esto incluye su derecho de recibir, por escrito, una descripción completa de estos servicios y cómo difieren de la atención que ha estado recibiendo y si estos servicios son además de, o en lugar de, los servicios que recibe actualmente. La información también debe explicar, en detalle, cómo se verán afectados sus servicios actuales si elige comenzar los servicios de cuidados paliativos, atención de alivio o servicios de atención de final de la vida, incluyendo, entre otros, el efecto en los siguientes servicios. Específicamente, debe explicar cualquier efecto en:

- Servicios de médicos, incluyendo servicios de especialistas
- Servicios del hospital
- Servicios de atención de largo plazo
- Servicios de enfermería
- Servicios sociales
- Servicios de dietética
- Transporte
- Cuidado en casa
- Terapia, incluyendo fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Salud conductual
- Pruebas de diagnóstico, incluyendo diagnóstico por imágenes y servicios de laboratorio
- Medicamentos
- Servicios de atención médica preventiva
- Asistencia del centro PACE

Tiene derecho a cambiar de opinión y retirar su consentimiento para recibir cuidados paliativos, atención de alivio o servicios de atención de final de la vida en cualquier momento y por cualquier motivo avisando a On Lok PACE ya sea verbalmente o por escrito.

Usted tiene derecho a elegir a proveedores.

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

Tiene derecho a acceder de manera razonable y oportuna a especialistas según lo indique su condición médica.

Usted también tiene derecho a recibir atención en todos los entornos, hasta e incluyendo la colocación en un centro de atención de largo plazo cuando On Lok PACE ya no pueda mantenerlo seguro en la comunidad.

Usted tiene derecho a participar en las decisiones sobre el tratamiento.

Usted tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su atención médica. Si no puede participar plenamente en las decisiones sobre su

tratamiento o si quiere que alguien de su confianza lo ayude, usted tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre. Usted tiene derecho a:

- Que se le expliquen todas las opciones de tratamiento en un idioma que comprenda, a estar completamente informado sobre su estado médico y su evolución, y a tomar decisiones relacionadas con su atención médica. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento o no tomar medicamentos. Si elige no recibir tratamiento, se le debe informar cómo esto afectará su salud física y mental.
- Comprender totalmente los cuidados paliativos, la atención de alivio y los servicios de atención de final de la vida de On Lok PACE. Antes de que On Lok PACE pueda comenzar a darle los cuidados paliativos, atención de alivio o servicios de atención de final de la vida, el programa PACE debe explicarle todas sus opciones de tratamiento, darle información por escrito de estas opciones y obtener el consentimiento por escrito de usted o de su representante designado.
- Que el programa PACE lo ayude a crear una instrucción previa si así lo elige. Una instrucción previa es un documento por escrito que indica cómo quiere que se tomen las decisiones médicas en caso de que no pueda hablar por usted mismo. Debe entregárselo a la persona que cumplirá sus instrucciones y tomará las decisiones de atención médica por usted.
- Participar en la preparación y ejecución de su plan de atención. Puede pedir que se revise su plan de atención en cualquier momento.
- Que se le avise con antelación, por escrito, de cualquier plan para trasladarlo a otro entorno de tratamiento y el motivo de su traslado.

Usted tiene derecho a que su información médica se mantenga privada.

- Tiene derecho a hablar en privado con proveedores de atención médica y a que su información de atención médica personal se mantenga privada y confidencial, incluyendo los datos médicos que se recopilan y mantienen electrónicamente, según las protecciones de las leyes estatales y federales.
- Tiene derecho a revisar y recibir copias de su expediente médico y a solicitar enmiendas.
- Tiene derecho a estar seguro de que se obtendrá su consentimiento por escrito para revelar información a personas no autorizadas por ley para recibirla.
- Tiene derecho a dar un consentimiento por escrito que limite el grado de información y las personas a las que se puede dar la información.

Hay una norma de privacidad del paciente que le da más acceso a sus registros médicos y más control sobre cómo se usa su información médica 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 de los servicios que recibe o que necesita y no recibe, de la calidad de su atención o de cualquier otra preocupación o problema que tenga con su programa PACE. Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver preocupaciones con su programa PACE. Usted tiene derecho a:

- Recibir una explicación completa del proceso de quejas.
- Que lo animen y ayuden a explicar libremente sus quejas al personal de PACE y a representantes externos que usted elija. No debe sufrir ningún tipo de daño por expresar sus preocupaciones a alguien. Esto incluye ser castigado, amenazado o discriminado.
- **Comunicarse con 1-800-MEDICARE para solicitar información y asistencia, incluyendo para presentar una queja sobre la calidad de la atención o la prestación de un servicio.**

Usted tiene derecho a solicitar más servicios o presentar una apelación.

Tiene derecho a solicitar servicios a On Lok PACE, sus empleados o contratistas, que usted considere que son necesarios. Tiene derecho a un proceso integral y oportuno para determinar si se deben prestar esos servicios.

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

Usted tiene derecho a dejar el programa.

Si, por cualquier motivo, no cree que el programa PACE es lo que quiere, tiene derecho a dejar el programa en cualquier momento y a que la fecha de inicio de dicha cancelación de inscripción sea efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que On Lok PACE reciba su aviso de cancelación voluntaria.

Más ayuda:

Si cree que se ha infringido alguno de sus derechos o no está satisfecho y quiere presentar una queja o una apelación, informe de inmediato a su trabajador social o llame a nuestra oficina durante el horario comercial habitual al 415-292-8895 o llamando sin costo a nuestro teléfono 1-888-996-6565 (TTY: 711).

Si quiere hablar con alguien fuera de On Lok PACE sobre sus preocupaciones, puede comunicarse llamando al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o al 1-888-804-3536 (Health Consumer Alliance – Programa del Defensor del Paciente de Medi-Cal [Medi-Cal Ombudsman Program]).

Responsabilidades del participante

Creemos que usted y cualquier familiar o cuidador que participe en su cuidado desempeñan un papel crucial en la prestación de su atención. Para asegurarse de que permanezca lo más saludable e independiente posible, establezca una línea abierta de comunicación con las personas que participan en su atención y cumpla las responsabilidades mencionadas abajo.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Cooperar con el equipo interdisciplinario en la implementación y el seguimiento de su plan de atención.
- Hablar con sus proveedores si no quiere aceptar un tratamiento o medicamento que su equipo interdisciplinario decida que necesita, y entender y aceptar las consecuencias para su salud y bienestar si rechaza cualquier tratamiento recomendado.
- Proporcionar al equipo interdisciplinario una historia médica completa y precisa.
- Usar solo los servicios que autorice On Lok PACE.
- Tomar todos los medicamentos recetados según las indicaciones.
- Llamar al médico de On Lok PACE para recibir instrucciones en una situación urgente.
- Informar a On Lok PACE en el plazo de 48 horas o tan pronto como sea razonablemente posible si necesita servicios de emergencia, ya sea dentro o fuera del área de servicio.
- Informar a On Lok PACE cuando quiera iniciar el proceso de cancelación de inscripción.
- Avisar a On Lok PACE de una mudanza o estadía prolongada fuera del área de servicio.
- Pagar los cargos mensuales necesarios según corresponda.
- Tratar a nuestro personal con respeto y consideración, y sin discriminación de ningún tipo.
- No pedir al personal que haga tareas prohibidas por PACE o por las reglamentaciones de la agencia.
- Expresar cualquier preocupación o insatisfacción que pueda tener con su atención.

On Lok PACE hará todos los esfuerzos razonables para proporcionar un entorno seguro y protegido en el centro. Sin embargo, recomendamos mucho a los participantes y a sus familias que dejen los objetos de valor en casa. On Lok PACE no se hace responsable de la protección de sus cosas personales.