

Declaración de derechos de los miembros On Lok PACE

En On Lok PACE, nos dedicamos a brindarle servicios de atención médica de calidad para que se mantenga lo más independiente posible. Nuestro personal busca reafirmar la dignidad y el valor de cada miembro de PACE al garantizar los siguientes derechos:

El respeto y la antidiscriminación

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

Tiene derecho a:

- Ser tratado de una manera respetuosa que honre su dignidad y privacidad.
- Recibir atención por parte de un personal con capacitación profesional.
- Saber los nombres y las responsabilidades de quienes lo atienden.
- Saber que las decisiones sobre su atención se tomarán de manera ética.
- Recibir atención médica integral en un ambiente protegido y limpio y de manera accesible.
- No sufrir daños, lo que incluye limitaciones físicas o químicas o aislamiento innecesarios, medicación excesiva, maltrato físico o mental o negligencia, y procedimientos peligrosos.
- Ser alentado a ejercer sus derechos en el programa PACE.
- Tener un acceso razonable a un teléfono en el centro para hacer y recibir llamadas privadas o para que realicen dichas llamadas por usted.
- No tener que trabajar o prestar servicios para On Lok PACE.
- No ser discriminado al recibir los servicios del PACE por motivos de raza, rasgos históricamente asociados con la raza, etnicidad, color, origen nacional, antepasados, religión, sexo, género real o percibido (incluyendo la identidad de género, expresión de género, y transgénero), edad, orientación sexual, estado civil, estatus de convivencia de parejas de hecho registradas, estatus militar, incapacidad mental o física, condición de salud, información genética o fuente de pago.

Información de divulgación

Tiene derecho a recibir información precisa y fácil de comprender y a contar con alguien que le ayude a tomar decisiones informadas sobre la atención médica.

Tiene derecho a:

- Ser notificado por escrito sobre sus derechos y obligaciones y sobre las normas y los reglamentos que regulan la participación en On Lok PACE.
- Ser notificado por escrito sobre los servicios que ofrece On Lok PACE, incluidos los servicios brindados por contratistas en lugar del personal de On Lok PACE. Debe recibir esta información antes de la inscripción, al momento de la inscripción y en el momento en el que sus necesidades requieran que se divulgue y presente la información para que pueda tomar una decisión informada.
- Recibir una explicación detallada sobre el contrato de inscripción de On Lok PACE y tener la oportunidad de analizarlo.
- Recibir información por escrito en otro idioma y tener a su disposición un intérprete o proveedor bilingüe si su lengua materna no es el inglés.
- Recibir asistencia y servicios para comunicarse de forma eficaz, incluidos intérpretes del lenguaje de señas calificados y recibir información por escrito en otros formatos, como letra grande, audio, braille y formatos electrónicos accesibles.
- Examinar, o recibir ayuda para examinar al presentar una solicitud razonable, los resultados de la revisión federal o estatal más reciente de On Lok PACE y la manera en la que On Lok PACE planea corregir cualquier problema que se presente en la inspección.
- Comunicarse al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener información y asistencia.

Confidencialidad

Tiene derecho a hablar con los proveedores de atención médica en privado y a que se mantenga la privacidad de su información médica según lo disponen las leyes estatales y federales.

Tiene derecho a:

- Hablar con los proveedores de atención médica en privado y a que toda la información, tanto impresa como electrónica, relacionada con su atención se mantenga confidencial dentro de las normas requeridas.
- Que se le garantice que se requerirá su consentimiento por escrito para divulgar información médica o personal, fotografías o imágenes a personas no autorizadas por la ley para recibirlas. Tiene derecho a restringir la información que se divulgue y las personas a las que se divulgue.
- Que se le garantice que su expediente médico se mantendrá confidencial.
- Revisar y obtener una copia de sus registros médicos, y solicitar correcciones de esos registros y una explicación de estos.
- Que se le garantice que la recepción de servicios delicados, como las pruebas de detección de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y VIH, será confidencial.

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

Elección del proveedor

Tiene derecho a:

- Elegir su proveedor de atención primaria y especialistas de la lista de proveedores de On Lok PACE.
- Solicitar un especialista al recibir servicios de salud para la mujer o de medicina preventiva para la mujer.
- Tener acceso razonable y puntual a especialistas según lo indique su estado de salud y de conformidad con las directrices de la profesión clínica vigentes.
- Recibir la atención necesaria en todos los entornos de atención, incluidos centros de atención a largo plazo, cuando On Lok PACE, ya no pueda mantenerle seguro en la comunidad.

Atención de emergencia

Tiene derecho a:

- Recibir atención médica en una emergencia sin tener la autorización previa del equipo interdisciplinario de On Lok PACE.

Decisiones sobre el tratamiento

Tiene derecho a:

- Participar en el desarrollo y en la implementación de su plan de atención. Si no puede participar plenamente en la toma de decisión de su tratamiento, puede designar a un vocero o un representante que actúe en su nombre.
- Recibir una explicación de todas las opciones de tratamiento en su idioma y aceptar dicha explicación por escrito.
- Estar plenamente informado sobre su estado de salud y tomar sus propias decisiones sobre su atención médica.
- Rechazar el tratamiento o la medicación y ser informado de cómo esto puede afectar su salud.
- Solicitar y recibir información completa sobre su salud y estado funcional por parte del equipo interdisciplinario de On Lok PACE.
- Solicitar una nueva evaluación del equipo interdisciplinario de On Lok PACE en cualquier momento.
- Recibir un aviso por escrito con suficiente anticipación en la medida de lo posible en caso de que se le transfiera a otro establecimiento de atención por razones

médicas o por el bienestar de usted o de otros miembros. Tales acciones se documentarán en su expediente médico.

- Recibir una explicación del personal sobre las instrucciones previas y establecer alguna en su nombre, si así lo desea.

Ejercicio de sus derechos

Tiene derecho a:

- Recibir asistencia para ejercer sus derechos civiles, jurídicos y de miembro, incluidos el proceso de quejas de On Lok PACE, el proceso de audiencia imparcial de Medi-Cal y los procesos de apelación de Medicare y Medi-Cal.
- Comunicar sus quejas y recomendar cambios en las políticas y los servicios a nuestro personal y a los representantes externos de su elección. No habrá ninguna restricción, interferencia, coerción, discriminación ni represalia por parte de nuestro personal si lo hace.
- Apelar cualquier decisión de On Lok PACE o sus contratistas sobre el tratamiento por medio del proceso de apelaciones y solicitar una audiencia estatal imparcial.
- Cancelar la inscripción en cualquier momento y solicitar que dicha cancelación entre en vigor el primer día del mes siguiente a partir de la fecha en que On Lok PACE reciba su aviso de cancelación voluntaria.

Si siente que se ha violado alguno de sus derechos o no está conforme y desea presentar una queja o apelación, contacte a su trabajador social o llame a nuestra oficina durante el horario normal de atención al 415-292-8895 o al número de teléfono gratuito, 1-888-996-6565 (TTY: 711).

Si desea hablar con alguien ajeno a On Lok PACE sobre sus inquietudes, incluso para presentar una queja sobre la calidad de la atención o la prestación de un servicio, puede llamar al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o al 1-888-452-8609 (Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Servicios de Atención Médica de California).

Consulte otras secciones de los *Términos y condiciones del Contrato de inscripción* de On Lok PACE para obtener más detalles sobre On Lok PACE como su único proveedor; una descripción de los servicios de On Lok PACE y cómo acceder a los mismos; cómo puede acceder a los servicios de emergencia y la atención de urgencia fuera de la red de On Lok PACE; los procedimientos de quejas y apelaciones; la cancelación de inscripción; y una descripción de las primas y el pago de las mismas, si es que las hay.

Obligaciones del miembro

Consideramos que usted y su cuidador desempeñan un papel esencial en la provisión de la atención. Para garantizar que se mantenga lo más sano e independiente posible, permita la comunicación abierta entre las personas involucradas en su atención y asuma las siguientes obligaciones:

Usted debe:

- Cooperar con el equipo interdisciplinario al implementar su plan de atención.
- Aceptar las consecuencias de rechazar el tratamiento recomendado por el equipo interdisciplinario.
- Brindar al equipo interdisciplinario una historia clínica completa y precisa.
- Utilizar solamente los servicios autorizados por On Lok PACE (excepto cuando acceda a servicios de emergencia y atención urgente fuera del área de servicio).
- Tomarse todos los medicamentos recetados como se le indique.
- Llamar al proveedor de atención primaria de On Lok PACE para solicitar indicaciones en caso de tener una urgencia.
- Notificar a On Lok PACE en un plazo de 48 horas o lo antes posible, dentro de lo razonable, si requiere servicios de emergencia o atención de urgencia cuando esté fuera del área de servicio.
- Notificar a On Lok PACE por escrito cuando desee iniciar el proceso de cancelación de inscripción.
- Notificar a On Lok PACE sobre cualquier mudanza o estancias largas fuera del área de servicio.
- Pagar las cuotas mensuales como corresponde.
- Tratar a nuestro personal con respeto y consideración.
- Abstenerse de solicitar al personal tareas que no deben realizar según lo dispuesto por normas del programa PACE o de la agencia.
- Expresar cualquier inconformidad con su atención.