

Oscar Medical Group

Patient Rights and Responsibilities



Patient Rights

As a patient, you are entitled to the following rights and expectations to facilitate a considerate, respectful, timely, informed, and nondiscriminatory healthcare experience.

You have the right to:

- timely access to medical care and responsive attention to your health needs from the entire care team.
- know the names and the titles of your caregivers.
- be treated with courtesy, respect, and dignity by each member of the care team.
- receive care in a safe setting, free from all forms of abuse or harassment.
- be entitled to medical care free from discrimination based on age, sexual orientation, gender, race, ethnicity, national origin, language, disease, disability, or religion.
- communicate effectively with your care team, receiving free and timely, interpreter and/or translation services if you have a disability, or if English is not your primary language.
- receive easy-to-understand information about your diagnosis, prognosis, treatment options, and the benefits, risks, and costs of appropriate treatment alternatives, including the option to forgo treatment.
- ask questions about your health status or recommended treatment, to have those questions answered to make informed decisions about your health, and be involved in resolving dilemmas about care decisions.
- make decisions about the care recommended by your physician and to have those decisions respected. This includes the right to withdraw consent, delay, or refuse any recommended medical intervention.
- have your privacy and confidentiality respected and protected as outlined in the Notice of Privacy Practices. You have the right to communicate confidentially with your medical service provider.
- obtain copies or summaries of your medical records and request amendments for accuracy, in accordance with laws and regulations.
- obtain a second opinion, if applicable, at your request and expense.
- be entitled to continuity of care. If you decide to seek care elsewhere, your medical service provider will coordinate your care according to your wishes. Your physician will cooperate in coordinating medically appropriate care with other healthcare professionals and will not discontinue treatment without giving you sufficient notice and reasonable assistance in making alternative arrangements for care.
- provide feedback about your healthcare experience through available means, including filing a complaint about your care
- have the right to be informed of any conflicts of interest your provider may have concerning your care.

These rights and expectations are designed to empower you as a patient and provide you with a healthcare experience that is respectful, informed, and aligned with your personal values and needs.

Patient Responsibilities

As a patient, your general responsibilities are:

- to provide complete and accurate information, including your full name, address, home telephone number, date of birth, and insurance information.
- to provide, to the best of your knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to your health.
- to report unexpected changes in your condition to your provider.
- to keep appointments and, when unable to do so for any reason, notify Oscar.
- to follow the treatment plan recommended by your provider.
 - Oscar Medical Group makes every effort to adapt the treatment plan to the specific needs and limitations of each patient.
- to ask questions if you do not understand your care or what you are expected to do.
- to accept the outcomes, should you choose to refuse care or not follow your provider's recommendations.
- to be respectful of all providers, staff, and other patients and communicate in a manner that is free from derogatory language, prejudice, and harassment.
 - Note: engaging in behavior that can cause a person fear of injury or harm is not acceptable.
 - Examples include: inappropriate voicemails or emails, yelling, using vulgar language, and any other form of aggressive language.
- to respect other persons' privacy.
 - This includes not videotaping, photographing, or otherwise recording providers, employees, or other patients without their permission.
- to respect the rights of other patients who may also be receiving treatment from Oscar Medical Group.

Oscar's virtual format allows for flexibility and convenience in helping you meet your primary healthcare needs. In order to make the most of your experience, you must follow certain rules to promote safety, quality, and ensure your privacy.

- If during your virtual visit a provider observes behaviors that either interfere with your visit or put you in danger, he or she may terminate and/or reschedule your visit.
- Examples include driving during your virtual visit, or taking a call in an especially noisy or crowded place without sufficient privacy.

Oscar Medical Group reserves the right to sever its relationship with you if it believes that your behavior prevents Oscar Medical Group from providing you with the best care possible.

Appropriate Use of Oscar Primary Care Services

For those eligible or getting care through Oscar Primary Care, our number one priority is patient health and safety. Having more than one primary care provider can lead to fragmented care, misaligned treatment plans, and increased risk of medical errors occurring. For these reasons, we strongly recommend you choose one primary care provider to be your quarterback in care.

We are happy to continue to care for you through the Oscar Primary Care program, but if you prefer to continue to see another primary care provider outside of Oscar Medical Group and want a provider for back up care, we strongly recommend that you use Oscar's Virtual Urgent Care program and not Oscar Primary Care.

Oscar Medical Group providers will prescribe and order medications, labs and imaging based on their own clinical assessment and professional judgment. Diagnostics and therapeutics will not be reordered solely based on an external provider or patient recommendation.

Derecho y responsabilidades del paciente

Derecho del paciente:

Como paciente, usted tiene derecho a los siguientes derechos y expectativas para ayudarlo a disfrutar de una experiencia de atención médica atenta, respetuosa, oportuna, informada y no discriminatoria.

Usted tiene derecho a:

- Como paciente, usted tiene derecho a los siguientes derechos y expectativas para ayudarlo a disfrutar de una experiencia de atención médica atenta, respetuosa, oportuna, informada y no discriminatoria.
- Usted tiene derecho a:
 - tener acceso de manera oportuna a la atención médica y recibir una respuesta adecuada a sus necesidades de salud por parte de todo el equipo de atención.
 - conocer los nombres y cargos de sus cuidadores.
 - ser tratado con cortesía, respeto y dignidad por cada miembro del equipo de atención.
 - recibir atención en un entorno seguro, libre de toda forma de abuso o acoso.
 - tener derecho a una atención médica libre de discriminación por motivos de edad, orientación sexual, género, raza, etnia, origen nacional, idioma, enfermedad, discapacidad o religión.
 - comunicarse eficazmente con su equipo de atención, recibiendo servicios de interpretación y/o traducción gratuitos y oportunos si tiene una discapacidad o si el inglés no es su idioma principal.
 - recibir información fácil de entender sobre su diagnóstico, pronóstico, opciones de tratamiento y los beneficios, riesgos y costos de las alternativas de tratamiento adecuadas, incluida la opción de renunciar al tratamiento.
 - hacer preguntas sobre su estado de salud o el tratamiento recomendado, obtener respuestas a esas preguntas para tomar decisiones informadas sobre su salud y participar en la resolución de dilemas sobre las decisiones de atención médica.
 - tomar decisiones sobre la atención recomendada por su médico y que se respeten esas decisiones. Esto incluye el derecho a retirar el consentimiento, retrasar o rechazar cualquier intervención médica recomendada.
 - garantizar que se respete y proteja su privacidad y confidencialidad tal y como se describe en el Aviso de prácticas de privacidad. Tiene derecho a comunicarse de forma confidencial con su proveedor de servicios médicos.
 - obtener copias o resúmenes de su historial médico y solicitar modificaciones para garantizar su exactitud, de conformidad con las leyes y normativas.

- obtener una segunda opinión, si procede, a petición suya, corriendo con los gastos.
- tener derecho a la continuidad de la atención. Si decide buscar atención en otro lugar, su proveedor de servicios médicos coordinará su atención de acuerdo con sus deseos. Su médico cooperará en la coordinación de la atención médica adecuada con otros profesionales de la salud y no interrumpirá el tratamiento sin avisarle con suficiente antelación y sin proporcionarle la asistencia razonable para que pueda buscar alternativas de atención.
- proporcionar comentarios sobre su experiencia con la atención médica a través de los medios disponibles, incluyendo la presentación de una queja sobre su atención
- tener derecho a ser informado de cualquier conflicto de intereses que su proveedor pueda tener en relación con su atención.

Estos derechos y expectativas están diseñados para empoderarle como paciente y proporcionarle una experiencia sanitaria respetuosa, informada y acorde con sus valores y necesidades personales.

Responsabilidades del paciente:

Como paciente, sus responsabilidades generales son:

- proporcionar información completa y precisa, incluyendo su nombre completo, dirección, número de teléfono particular, fecha de nacimiento e información sobre su seguro médico.
- proporcionar, según su conocimiento, información precisa y completa sobre sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- informar a su proveedor de cualquier cambio inesperado en su estado de salud.
- acudir a las citas y, cuando no pueda hacerlo por cualquier motivo, notificarlo a Oscar.
- seguir el plan de tratamiento recomendado por su proveedor.
 - Oscar Medical Group hace todo lo posible por adaptar el plan de tratamiento a las necesidades y limitaciones específicas de cada paciente.
- hacer preguntas si no comprende su tratamiento o lo que debe hacer.
- aceptar cualquier consecuencia si decide rechazar el tratamiento o no seguir las recomendaciones de su proveedor.
- ser respetuoso con todos los proveedores, el personal y los demás pacientes, y comunicarse sin utilizar lenguaje despectivo, prejuicios ni acoso.
 - Nota: no es aceptable participar en comportamientos que puedan causar a una persona miedo a sufrir lesiones o daños.
 - Algunos ejemplos son: mensajes de voz o correos electrónicos inapropiados, gritos, uso de lenguaje vulgar y cualquier otra forma de lenguaje agresivo.
- respetar la privacidad de los demás.
 - Esto incluye no grabar en video, fotografiar o grabar de cualquier otra forma a los proveedores, empleados u otros pacientes sin su permiso.

- respetar los derechos de otros pacientes que también puedan estar recibiendo tratamiento de Oscar Medical Group.
- Las soluciones virtuales de Oscar le ofrecen flexibilidad y comodidad para ayudarle a satisfacer sus necesidades de atención médica primaria.

Para aprovechar al máximo su experiencia, debe seguir ciertas reglas para promover la seguridad, la calidad y garantizar su privacidad.

- Si durante su visita virtual un proveedor observa comportamientos que puedan suponer un obstáculo para su visita o ponerle en peligro, podrá dar por terminada y/o reprogramar su visita.
- Algunos ejemplos son conducir durante su visita virtual o atender una llamada en un lugar especialmente ruidoso o concurrido sin la privacidad suficiente.

Oscar Medical Group se reserva el derecho de romper la relación con usted si considera que su comportamiento impide que Oscar Medical Group le proporcione la mejor atención posible.

Uso adecuado de los servicios de Oscar Primary Care

Para aquellos que reúnen los requisitos o reciben atención a través de Oscar Primary Care, nuestra prioridad número uno es la salud y la seguridad de los pacientes. Tener más de un proveedor de atención primaria puede dar lugar a una atención fragmentada, planes de tratamiento descoordinados y un mayor riesgo de que se produzcan errores médicos. Por estas razones, le recomendamos encarecidamente que elija un proveedor de atención primaria que sea su coordinador de atención.

Estamos encantados de seguir atendiéndole a través del programa de Oscar Primary Care, pero si prefiere seguir acudiendo a otro proveedor de atención primaria fuera de Oscar Medical Group y desea un proveedor de atención médica de respaldo, le recomendamos encarecidamente que utilice el programa de Atención de Urgencias Virtual de Oscar y no Atención Primaria de Oscar.

Los proveedores de Oscar Medical Group recetarán y solicitarán medicamentos, análisis de laboratorio y diagnósticos por imagen basándose en su propia evaluación clínica y criterio profesional. Los diagnósticos y tratamientos no se volverán a solicitar únicamente por recomendación de un proveedor externo o del paciente.