Sus derechos en los Programas de Atención Integral para Adultos Mayores

Cuando se inscribe en un Programa de Atención Integral para Adultos Mayores (PACE, por sus siglas en inglés), usted tiene determinados derechos y protecciones. Al momento de la inscripción, Sutter SeniorCare —su programa PACE— debe explicarles y entregarles a usted o a su representante un documento donde figuren sus derechos de manera tal que pueda entenderlos.

En Sutter SeniorCare, nos dedicamos a brindarle servicios médicos de calidad, para que pueda mantener su independencia lo más posible. Esto incluye brindarle todos los artículos y servicios cubiertos por Medicare y Medicaid, así como otros servicios considerados necesarios por el equipo interdisciplinario en todos los entornos de cuidado, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestro personal y nuestros contratistas buscan reivindicar la dignidad y el valor de cada participante, y para ello se garantizan los siguientes derechos:

Usted tiene derecho a recibir tratamiento.

Usted tiene derecho a recibir un tratamiento que sea tanto adecuado para sus enfermedades y afecciones como oportuno (es decir, que se brinde en tiempo y forma). Usted tiene derecho a:

- Recibir todos los cuidados y servicios que necesite para mejorar o mantener su estado de salud general y lograr el mayor bienestar posible, tanto físico como emocional y social.
- Recibir servicios de emergencia cuando y donde los necesite, sin que sea necesaria la aprobación del programa PACE. Una emergencia médica es cuando cree que su salud están en grave peligro, cuando cada segundo cuenta. Podría tratarse de una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que se agrava rápidamente. Puede recibir atención de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos; no es necesario que reciba una autorización de Sutter SeniorCare antes de buscar los servicios de emergencia.

Usted tiene derecho a que se lo trate con respeto.

Usted tiene derecho a que se lo trate con respeto y de manera digna en todo momento, a que se mantenga la privacidad y confidencialidad de la atención que recibe, y a recibir cuidados de manera compasiva y considerada. Usted tiene derecho a:

- Recibir toda la atención médica en un entorno seguro y limpio, y de manera accesible.
- No sufrir ningún daño. Esto incluye evitar que se lo medique en exceso, el abuso físico o mental, la negligencia, los castigos físicos, que se lo aísle en contra de su voluntad, y cualquier restricción física o química que se utilice para disciplinarlo o para comodidad del personal y que no sea necesaria para tratar sus síntomas.
- Que se lo aliente y ayude a hacer valer sus derechos en el programa PACE.
- Obtener ayuda, si la necesita, para utilizar los procesos de presentación de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid, así como para hacer valer sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Que se lo aliente y ayude a hablar con el personal del centro PACE sobre los cambios que considera se deberían hacer en las políticas y los servicios.
- Usar un teléfono mientras se encuentre en un centro PACE.
- No tener que trabajar o prestar servicios para el programa PACE.

- Que se le explique toda la información sobre los servicios y tratamientos disponibles en el centro PACE en un idioma que entienda, y de una manera que tenga en cuenta y respete sus valores, costumbres y creencias culturales.

Usted tiene derecho a que se lo proteja de cualquier discriminación.
La discriminación es ilegal. Cualquier compañía o agencia que trabaje con Medicare y Medicaid debe obedecer la ley. No lo pueden discriminarlo en virtud de su:

- Raza
- Origen étnico
- Nacionalidad
- Religión
- Edad
- Sexo
- Discapacidad mental o física
- Orientación sexual
- Fuente de pago de su atención médica (por ejemplo, Medicare o Medicaid)

Si cree que ha sido discriminado por alguno de 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 al 1 -800-368-1019. Los usuarios de teleimpresora (TTY) deben llamar al 1-800-537-7697.

Usted tiene derecho a que se le brinde información y asistencia.
Usted tiene derecho a recibir información precisa y fácil de entender, a que esta información se comparta con su representante, que es la persona que usted elige para que actúe en su nombre, y a contar con alguien que lo ayude a tomar decisiones informadas sobre atención médica. Usted tiene derecho a:

- Que alguien lo ayude si tiene alguna dificultad con el idioma o la comunicación, para que pueda entender toda la información que se le brinde.
- Que el programa PACE le proporcione un intérprete que traduzca la información al idioma de su preferencia, de una manera que contemple las diferencias culturales, si su lengua materna no es el inglés y no puede hablar inglés lo suficientemente bien como para entender la información que se le brinda.
- Obtener los materiales de marketing y el documento sobre los derechos del participante del PACE en inglés y en cualquier otro idioma que se utilice con frecuencia en su comunidad. También puede obtener estos materiales en braille, si fuera necesario.
- Que se le explique de manera detallada el acuerdo de inscripción de manera que pueda entenderlo.
- Que el programa PACE le entregue una copia impresa de sus derechos. El programa PACE también debe colocar estos derechos a la vista, en un lugar público del centro PACE, donde sea fácil leerlos.
- Que se le informe por escrito sobre todos los servicios que ofrece el programa PACE. Esto incluye indicarle qué servicios brinda personal contratado en vez de personal del PACE. Se le debe proporcionar esta información antes de que se inscriba, en el momento de la inscripción y siempre que necesite tomar una decisión sobre qué servicios recibir.
- Que se le entregue una lista de las personas que brindan servicios relacionados con la atención pero que no forman parte del personal de Sutter SeniorCare, si la solicita.

- Acceder, o recibir ayuda para acceder, a los resultados de la revisión más reciente de su programa PACE. Hay agencias federales y estatales que revisan todos los programas PACE. También tiene derecho a revisar qué planean hacer los programa PACE para corregir cualquier problema que se haya detectado durante la inspección.

Antes de que Sutter SeniorCare comience a brindarle cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida, usted tiene derecho a que se le explique en detalle toda la información sobre estos servicios. Esto incluye su derecho a que se le entregue por escrito una descripción completa de los servicios, en qué difieren de la atención que ha estado recibiendo hasta el momento, y si estos servicios se suman los que recibe actualmente o se brindan en su lugar. La información también debe explicar en detalle cómo se verán afectados sus servicios actuales si eligiera comenzar a recibir cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida. Específicamente, se le debe explicar cualquier impacto sobre:

- Servicios médicos, incluidos los servicios de especialistas
- Servicios del hospital
- Cuidados de largo plazo
- Servicios de enfermería
- Servicios sociales
- Servicios nutricionales
- Transporte
- Cuidados en el hogar
- Terapias, incluidas fisioterapia, terapia ocupacional y del habla
- Salud conductual
- Pruebas de diagnóstico, incluidos servicios de imágenes y laboratorio
- Medicamentos
- Servicios de salud preventivos
- Asistencia a un centro PACE

Usted tiene derecho a cambiar de opinión y a retirar su consentimiento para recibir cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida en cualquier momento y por cualquier motivo; solo debe informar a Sutter SeniorCare en forma verbal o escrita.

Usted tiene derecho a elegir a sus proveedores.

Tiene derecho a elegir a un proveedor de cuidados de la salud de la red del programa PACE, incluidos su médico de atención primaria y sus especialistas, y a recibir una atención médica de buena calidad. Las mujeres tienen derecho a recibir servicios de un especialista en la salud de la mujer calificado para brindar cuidados para la salud de la mujer preventivos o de rutina.

Tiene derecho a un acceso razonable y oportuno a especialistas, según requiera su estado de salud.

También tiene derecho a recibir cuidados en los diferentes entornos de atención, lo que incluye la internación en un centro de cuidados de largo plazo cuando Sutter SeniorCare ya no puede garantizar que pueda vivir de manera segura en la comunidad.

Usted tiene derecho a participar en las decisiones sobre su tratamiento.
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 desea que alguien en quien confía lo ayude, tiene derecho a elegir a una persona que actúe en su nombre como su representante.
Usted tiene derecho a:

- Estar plenamente informado sobre su estado de salud y sus avances, para tomar decisiones sobre atención médica, y a que se le expliquen en detalle todas las opciones de tratamiento. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento o tomar medicamentos. Si elige no recibir un tratamiento, se le debe informar cómo esto podría afectar su salud física y mental.
- Entender cabalmente los cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida que brinda Sutter SeniorCare. Antes de que Sutter SeniorCare pueda comenzar a brindarle cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida, el programa PACE debe explicarle todas sus opciones de tratamiento, darle información escrita sobre estas opciones y obtener de usted o su representante un consentimiento informado.
- Que el programa PACE lo ayude a elaborar directivas anticipadas, si fuera su deseo. Una directiva anticipada es un documento escrito que indica cómo desea que se tomen las decisiones médicas en caso de que usted no pueda hablar por sí mismo. Debe entregársela a la persona que seguirá sus instrucciones y tomará las decisiones sobre atención médica en su nombre.
- Participar en la elaboración e implementación de su plan de atención. Usted puede pedir que se revise su plan de atención en cualquier momento.
- Tiene derecho a que se le informe con anticipación, y por escrito, sobre cualquier plan para trasladarlo a otro centro de tratamiento y sobre los motivos de este traslado.

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

- Tiene derecho a hablar con sus proveedores de cuidados de la salud en privado y a que su información de salud personal se mantenga privada y confidencial, incluidos los datos sobre salud recolectados y almacenados electrónicamente, según lo establecido por las leyes estatales y federales.
- Tiene derecho a leer y obtener una copia de sus registros médicos y a solicitar modificaciones.
- Tiene derecho a que se le garantice que se obtendrá su consentimiento escrito para dar información a personas que no estén de otro modo autorizadas por ley para recibirla.
- Tiene derecho a dar un consentimiento escrito que limite el acceso a la información y las personas a quienes se les puede brindar información.

Existe una regla de privacidad del paciente que le otorga más acceso a su propio registro médico y más control sobre cómo se utiliza su información de salud 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 teleimpresora (TTY) deben llamar al 1-800-537-7697.

Usted tiene derecho a presentar una queja.
Tiene derecho a quejarse sobre los servicios que recibe o que necesita y no recibe o sobre la calidad de la atención, y a plantear cualquier otra inquietud o problema que tenga con su programa PACE.
Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver sus inquietudes con el programa PACE.

Usted tiene derecho a:

- Recibir una explicación detallada del proceso de presentación de quejas.
- Que se lo aliente y ayude a plantear libremente sus quejas al personal del PACE y a los representantes externos que usted elija. Usted no debe sufrir ningún daño por plantearle a alguien sus inquietudes. Esto incluye recibir castigos, amenazas o ser discriminado.
- **Comunicarse con el 1-800 Medicare para recibir información y asistencia, lo que incluye presentar una queja relacionada con la calidad de la atención o la prestación de un servicio.**

Usted tiene derecho a solicitar servicios adicionales o presentar una apelación.
Tiene derecho a solicitarles a Sutter SeniorCare, sus empleados o contratistas los servicios que considere necesarios. Tiene derecho a un proceso integral y oportuno para determinar si esos servicios se deberían proporcionar.

Tiene derecho a apelar cualquier decisión de negarle un servicio o tratamiento tomada por el programa PACE, su personal o los profesionales contratados.

Usted tiene derecho a retirarse del programa.
Si por cualquier motivo no siente que el programa PACE es lo que desea, tiene derecho a retirarse del programa en cualquier momento, y que dicha baja entre en vigor el primer día del mes siguiente a la fecha en que Sutter SeniorCare reciba la notificación de su voluntad de darse de baja.

Ayuda adicional:

Si tiene quejas sobre su programa PACE, piensa que se han violado sus derechos o desea hablar sobre sus inquietudes con alguien externo a su programa PACE, llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) para obtener el nombre y número de teléfono de alguien de su Agencia Administradora Estatal.