

## Sus derechos en el Programa de Cuidados Todo Incluido para Ancianos (*PACE, por sus siglas en inglés*)

Cuando usted se inscribe en un programa PACE, tiene ciertos derechos y protecciones.

**Care Guide Partners PACE**, como su programa PACE, debe explicarle en detalle y darle a conocer sus derechos, bien sea a usted o a alguien que actúe en su nombre de tal manera que al momento de inscribirse usted tenga claridad al respecto.

En **Care Guide Partners PACE**, nos dedicamos a brindarle servicios de atención médica de calidad para que pueda llegar a ser lo más independiente posible. Esto incluye proporcionar todos los productos y servicios cubiertos por Medicare y los servicios de Medicaid, así como otros servicios que el equipo interdisciplinario determine necesarios en todos los entornos de atención, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Nuestro personal y nuestros contratistas tratan de mantener la dignidad y el valor de cada participante garantizando los siguientes derechos:

### **Tiene derecho a ser tratado con respeto.**

Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento, a que todos sus cuidados sean privados y confidenciales, y a recibir una atención compasiva y considerada.

Tiene derecho a:

- Recibir toda la atención médica en un entorno seguro, limpio y accesible.
- Estar exento de daños. Esto incluye medicación excesiva, abuso físico o mental, negligencia, castigo físico, ser colocado por sí mismo contra su voluntad, y cualquier restricción física o química que se utilice en usted por disciplina o conveniencia del personal, que usted no requiera para tratar sus síntomas médicos.
- Que le animen y le ayuden a hacer uso de sus derechos en el programa PACE.
- Recibir ayuda, si la necesita, para hacer uso de los procedimientos de reclamación y apelación de Medicare y Medicaid, y sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Que le animen y ayuden a hablar con el personal del PACE sobre los cambios en la política y los servicios que usted considera que deberían incluirse.
- Hacer uso de un teléfono en el Centro PACE.
- No tener que realizar trabajos o servicios para el programa PACE.

### **Tiene derecho a la protección contra la discriminación.**

La discriminación es ilegal. Toda compañía o agencia que trabaje con Medicare y Medicaid deben estar sujeta a la ley. No pueden discriminarle por su:

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

Si cree que ha sido discriminado por alguna de estas razones, póngase en contacto con un miembro del personal del programa PACE para que le ayude a resolver su problema.

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

### **Tiene derecho a recibir información y asistencia.**

Tiene derecho a recibir información precisa y comprensible, y a que alguien le ayude a tomar decisiones sobre su salud con conocimiento de causa. Tiene derecho:

- A que alguien le asista en caso de tener una barrera lingüística o de comunicación, con el fin de comprender toda la información que se le brinde.
- A que el programa PACE interprete la información a su idioma preferido de una manera culturalmente competente, en caso de que su lengua materna no sea el inglés y no pueda hablar inglés lo suficientemente bien como para entender la información brindada.
- A obtener materiales de marketing y derechos de los participantes en el programa PACE en inglés y en cualquier otro idioma de uso frecuente en su comunidad. También puede obtener estos materiales en Braille, si es necesario.
- A que se le explique detalladamente y de forma comprensible el acuerdo de inscripción.

- A obtener una copia escrita de sus derechos del programa PACE. El programa PACE también debe publicarlos en un lugar público del centro PACE donde sea fácil verlos.
- A recibir información completa, por escrito, de los servicios que ofrece el programa PACE. Esto incluye información sobre servicios prestados por contratistas en lugar del personal del PACE. Se le debe brindar esta información antes y en el momento de la inscripción y cuando tenga que tomar una decisión sobre los servicios que desea recibir.
- A que se le entregue una copia de las personas que prestan servicios relacionados con la asistencia, que no son proporcionados directamente por **Care Guide Partners PACE**, previa solicitud.
- A consultar, u obtener ayuda para consultar, 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 encuentre en la inspección.

### **Tiene derecho a elegir proveedor.**

Tiene derecho a elegir un proveedor de atención médica, incluido su proveedor de atención primaria y especialistas, dentro de la red del programa PACE y a recibir atención médica de calidad. Las mujeres tienen derecho a recibir servicios de un especialista cualificado en salud femenina para servicios rutinarios o preventivos de salud femenina.

Tiene derecho a un acceso razonable y oportuno a los especialistas que indique su estado de salud.

También tiene derecho a recibir atención en todos los entornos asistenciales, incluido el ingreso en un centro de cuidados a largo plazo, cuando el programa **Care Guide Partners PACE** ya no pueda mantenerle de forma segura en la comunidad.

### **Tiene derecho a acceder a los servicios de emergencia.**

Tiene derecho a recibir servicios de emergencia cuando y donde los necesite sin la aprobación del programa PACE. Una emergencia médica es cuando usted cree que su salud está en grave peligro, cuando cada segundo cuenta. Puede tener una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que empeora rápidamente. Puede recibir atención de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos y no necesita obtener permiso de **Care Guide Partners PACE** antes de buscar servicios de emergencia.

### **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, en caso de que no pueda hacerlo o desea que alguien de su confianza lo asista, tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre. Tiene derecho a:

- Que se le expliquen todas las opciones del tratamiento en un idioma que comprenda, estar plenamente informado de su estado de salud y su evolución, y tomar decisiones sobre la atención médica, incluyendo el derecho a no recibir tratamiento ni tomar medicamentos. Si decide no recibir tratamiento, se le debe explicar las afectaciones a su salud.
- Que el programa PACE le ayude a crear un documento escrito de voluntades anticipadas, si así lo desea, dicho documento indica cómo desea que se tomen las decisiones médicas en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Debe entregárselo a la persona que ejecutará sus instrucciones y tomará las decisiones médicas por usted.
- Participar en la elaboración y ejecución de su plan de atención de cuidados. Puede pedir que se revise su plan de atención de cuidados en cualquier momento.
- Que se le notifique con antelación, por escrito, cualquier plan para trasladarle a otro centro de tratamiento y la razón por la que se le traslada.

### **Tiene derecho a la confidencialidad de sus datos médicos.**

- Tiene derecho a hablar con los profesionales médicos en privado y a que su información médica se mantenga privada y confidencial, incluidos los datos médicos recopilados y conservados de forma electrónica, tal y como lo protegen las leyes estatales y federales.
- Tiene derecho a consultar y recibir copias de su historial médico y a solicitar modificaciones.
- Tiene derecho a que se le garantice que se obtendrá su consentimiento por escrito para divulgar información a personas que no estén autorizadas por la 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 facilitar información.

Existe una norma de privacidad del paciente que le suministra más acceso a sus propios historiales médicos y más control sobre cómo se utiliza su información médica personal. Si tiene alguna pregunta sobre esta norma 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.

### **Tiene derecho a presentar una queja, solicitar servicios adicionales o interponer un recurso.**

Tiene derecho a quejarse sobre los servicios que recibe o que necesita y no recibe, la calidad de su atención o cualquier otra inquietud o problema que tenga con su programa PACE. Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver sus preocupaciones con su programa PACE. Tiene derecho a:

- Una explicación completa del proceso de reclamación.
- Que se le anime y ayude a explicar libremente sus quejas al personal del PACE y a los representantes externos de su elección. No sufrir ningún tipo de perjuicio por comunicar a alguien sus preocupaciones. Esto incluye ser castigado, amenazado o discriminado.
- **Ponerse en contacto con el 1-800-Medicare para solicitar información y asistencia, incluida la presentación de una queja relacionada con la calidad de la atención o la prestación de un servicio.**

Tiene derecho a solicitar a **Care Guide Partners PACE** los servicios que considere necesarios. Usted tiene derecho a un proceso completo y oportuno para determinar si esos servicios deben ser proporcionados.

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

### **Tiene derecho a abandonar el programa.**

Si, por cualquier motivo, no considera que el programa PACE es lo que usted desea, tiene derecho a abandonar el programa en cualquier momento y a que dicha baja se haga efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que **Care Guide Partners PACE** reciba su notificación de baja voluntaria.

### **Ayuda Complementaria:**

Si tiene quejas sobre su programa PACE, piensa que sus derechos han sido violados, o quiere hablar con alguien fuera de su programa PACE sobre sus preocupaciones, comuníquese al 1-800-MEDICARE o al 1-800-633-4227 para obtener el nombre y número de teléfono de alguien en su Agencia Administradora Estatal.

H5622