Carta de derechos y responsabilidades del paciente

Noble Community Clinics (Noble) considera que una Carta de derechos y responsabilidades del paciente clara favorece una atención colaborativa y de alta calidad. Este documento describe los derechos que nuestros pacientes pueden esperar al recibir los servicios y las responsabilidades que comparten al colaborar con nuestros proveedores y personal clínico. Nuestro objetivo es promover el respeto mutuo, la seguridad y la toma de decisiones compartida para que cada paciente reciba una atención equitativa, eficaz y respetuosa.

Derechos del paciente

Divulgación de información: Los pacientes tienen derecho a recibir información precisa y cultural y lingüísticamente adecuada que les permita tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Tienen derecho a que se les informe de los servicios disponibles, las tarifas asociadas y los cargos por servicios no cubiertos. Los pacientes tienen derecho a conocer los nombres y funciones de sus proveedores y de los miembros del equipo de atención, así como a ser informados de las normas y reglamentos de la organización que les son aplicables. También tienen derecho a ser informados de cualquier relación existente o potencial entre Noble Community Clinics y otras agencias o personas involucradas en su atención.

Participación en las decisiones sobre el tratamiento: Los pacientes tienen derecho a recibir información clara y comprensible de su proveedor clínico sobre su diagnóstico, opciones de tratamiento y pronóstico. Tienen derecho a participar en la planificación de su atención y en cualquier derivación, a dar su consentimiento informado antes del tratamiento y a rechazar el tratamiento, salvo en los casos en que la ley permita lo contrario. Los pacientes tienen derecho a obtener una segunda opinión médica antes de cualquier procedimiento. Los pacientes tienen derecho a recibir una copia detallada de la factura de los servicios prestados, una explicación de los cargos y una descripción de los servicios que se facturarán a su seguro.

Respeto y no discriminación: Los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad, respeto y reconocimiento de su individualidad, y a no sufrir abusos, negligencia, acoso o explotación. Tienen derecho a recibir una atención equitativa y de alta calidad, independientemente de su edad, sexo, raza, color, religión, idioma, origen nacional, discapacidad, situación económica, orientación sexual u otras características protegidas.

Interpretación: Los pacientes tienen derecho a recibir información en un idioma que comprendan a través de un intérprete, así como a la traducción o interpretación de documentos esenciales, sin coste alguno.

Confidencialidad: Los pacientes tienen derecho a la privacidad y a la confidencialidad de su información médica —ya sea escrita, electrónica o verbal— de conformidad con la HIPAA y las políticas y procedimientos de Noble.

Historiales médicos: Los pacientes tienen derecho a acceder a sus historiales médicos, solicitar copias y solicitar la corrección de información inexacta. Se puede acceder a los historiales electrónicos a través de MyChart, y se pueden solicitar copias en papel completando un formulario de autorización de divulgación de información y siguiendo las políticas y procedimientos de Noble.

Quejas, reclamaciones y apelaciones: Los pacientes tienen derecho a un proceso justo y oportuno para resolver inquietudes sobre su atención o sus interacciones con el personal de Noble. Están protegidos contra restricciones, interferencias, coacción, discriminación o represalias al expresar una queja. Las inquietudes pueden presentarse en persona o por escrito, y Noble proporcionará una respuesta de seguimiento inmediata. Los pacientes reconocen que se les ha informado de sus derechos y de cómo utilizar el proceso de reclamación antes de que comience el tratamiento, y que hay una copia del formulario de reclamación del paciente de Noble disponible previa solicitud.

Responsabilidades del paciente

Comunicar cambios en la salud: Los pacientes son responsables de participar activamente en su atención informando a su proveedor y al equipo de atención de cualquier cambio en su salud, síntomas o circunstancias que puedan afectar su bienestar o los resultados del tratamiento. Esto incluye compartir factores sociales, emocionales o ambientales que puedan afectar negativamente su salud.

Hacer preguntas y solicitar aclaraciones: Los pacientes son responsables de informar a su proveedor siempre que no entiendan alguna parte de su plan de atención, instrucciones o recomendaciones de tratamiento, para que la información pueda explicarse de manera clara y comprensible. Esto favorece una comunicación eficaz y la toma de decisiones informadas.

Conducta del paciente: Entiendo que puedo ser expulsado de los servicios o ser objeto de medidas disciplinarias por comportamiento perturbador, amenazante o violento hacia el personal u otras personas; por posesión de sustancias ilegales, daños intencionados a la propiedad o robo; o por violar la confidencialidad del paciente o animar a otros a hacerlo. Los pacientes deben supervisar a sus hijos mientras se encuentren en cualquier centro de Noble.

Participación en la atención y política de cancelación, reprogramación y citas perdidas: Los pacientes son responsables de participar activamente en su atención siguiendo los planes de tratamiento acordados mutuamente y comunicando cualquier dificultad que pueda afectar a su capacidad para hacerlo. Esto incluye acudir a todas las citas programadas y avisar con antelación en caso de cancelación o reprogramación. Una cita puede considerarse «cita perdida» si:

- **El paciente no se presenta a la cita;**
- **El paciente llega tan tarde que los servicios previstos no pueden completarse en el tiempo restante; o**
- **El paciente cancela sin previo aviso.**

En el caso de los pacientes, se envía una carta de advertencia tras una «cita perdida». Las citas se reprogramarán si el paciente se pone en contacto con la clínica; sin embargo, los pacientes que acumulen tres citas perdidas en un periodo de 12 meses podrán pasar a tener acceso solo sin cita previa o a citas para el mismo día.

Derechos del personal de Noble

Ser tratado con dignidad y respeto: El personal debe poder trabajar en un entorno libre de abuso verbal, agresión física, acoso sexual, intimidación u otro comportamiento amenazante.

Esperar una comunicación segura y respetuosa: Los pacientes y cualquier persona que los acompañe deben comunicarse de manera tranquila, respetuosa y no amenazante. Esto incluye mantener un espacio personal adecuado, abstenerse de posturas o gestos agresivos y seguir las instrucciones del personal destinadas a mantener la seguridad.

Suspender o modificar los servicios cuando la seguridad se vea comprometida: Si se produce maltrato o intimidación verbal, física o sexual, el personal puede dar por terminada la visita inmediatamente y solicitar que el paciente abandone las instalaciones.

Se espera un cambio de comportamiento cuando se le llame la atención: Si se le pide a un paciente que corrija un comportamiento inapropiado y este no mejora, se le puede indicar que se marche y regrese otro día. La continuación de un comportamiento inseguro o inapropiado puede dar lugar a la expulsión de los servicios y a la exclusión de las instalaciones de Noble Community Clinics.

Reconozco que he recibido una copia de la **Declaración de derechos y responsabilidades del paciente de** Noble Community Clinics y que acepto cumplir con sus términos:

_____ _____

Firma del paciente/padre si es menor de edad/apoderado/tutor **Fecha**