



## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PARTICIPANTE PACE Y RESPONSABILIDADES**

Cuando usted se une a un programa PACE, usted tiene ciertos derechos y protecciones. Immanuel Pathways, como su programa PACE, debe explicarle completamente y proporcionarle sus derechos a usted o a alguien que actúe en su nombre de una manera que usted pueda entender en el momento en que se inscriba. En Immanuel Pathways, estamos dedicados a proveerle servicios de atención médica de calidad para que usted pueda permanecer tan independiente como sea posible. Esto incluye proporcionar todos los artículos y servicios cubiertos por Medicare y los servicios de Medicaid, y otros servicios determinados como necesarios por el equipo interdisciplinario en todos los entornos de atención, 24 horas al día, 7 días a la semana. Nuestro personal y nuestros contratistas tratan de afirmar la dignidad y el valor de cada participante garantizando los siguientes derechos:

### **Tiene derecho a que le traten con respeto.**

Usted 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. Usted tiene derecho a:

- Recibir toda la atención médica en un entorno seguro, limpio y accesible.
- Estar libre 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 y que no necesite para tratar sus síntomas médicos.
- Que le animen y le ayuden a hacer uso de sus derechos en el programa PACE.
- Obtener ayuda, si la necesita, a utilizar los procesos de reclamación y apelación de Medicare y Medicaid, y sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Que se le anime y ayude a hablar con el personal del PACE sobre los cambios en la política y los servicios que cree que deberían hacerse.
- Utilizar un teléfono mientras esté en el Centro PACE.
- No tener que realizar trabajos o servicios para el programa PACE

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

La discriminación es ilegal. Todas las empresas o agencias que trabajan con Medicare y Medicaid deben cumplir la ley. No pueden discriminarle por razón de su:

- Carrera
- Etnia
- Origen nacional
- Religión
- Edad



- Sexo
- 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 información y asistencia.**

Usted tiene derecho a obtener información precisa y fácil de entender y a que alguien le ayude a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Usted tiene derecho a:

- Que alguien le ayude si tiene alguna barrera lingüística o de comunicación para que pueda entender toda la información que se le dé.
- Que el programa PACE interprete la información a su idioma preferido de una manera culturalmente competente, si su idioma materno no es el inglés y no puede hablar inglés lo suficientemente bien como para entender la información que se le da.
- 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.
- Que se le explique detalladamente el acuerdo de afiliación de manera que lo entienda.
- Obtener una copia escrita de sus derechos del programa PACE. El programa PACE también debe publicar estos derechos en un lugar público del centro PACE donde sea fácil verlos.
- Recibir información completa, por escrito, de los servicios que ofrece el programa PACE. Esto incluye que le digan qué servicios son prestados por contratistas en lugar del personal del PACE. Se le debe dar esta información antes de que se inscriba, en el momento en que se inscriba y cuando necesite tomar una decisión sobre qué servicios recibir.
- Que se le proporcione una copia de las personas que prestan servicios relacionados con la atención no proporcionados directamente por Immanuel Pathways a petición.
- 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 calificado en salud de la mujer para servicios rutinarios o preventivos de salud de la mujer.

Tiene derecho a un acceso razonable y oportuno a especialistas, según indique su estado de salud. También tiene derecho a recibir cuidados en todos los entornos asistenciales, hasta el ingreso en un centro de cuidados a largo plazo cuando Immanuel Pathways ya no pueda mantener de forma segura en la comunidad.

**Tiene derecho a acceder a los servicios de urgencia.**

Tiene derecho a recibir servicios de urgencia cuando y donde los necesite sin la aprobación del programa PACE. Una emergencia médica es cuando crees que tu salud está en grave peligro, cuando cada segundo cuenta. Usted puede tener una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que empeora rápidamente. Usted puede obtener atención de emergencia en cualquier parte de los Estados Unidos y no necesita obtener permiso de Immanuel Pathways 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. Si no puede participar plenamente en las decisiones sobre su tratamiento o desea que alguien de su confianza le ayude, tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre. Tiene derecho a:

- A que se le expliquen todas las opciones de tratamiento en un idioma que comprenda, a estar plenamente informado de su estado de salud y de su evolución, y a tomar decisiones sobre la atención médica. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento ni tomar medicamentos. Si decide no recibir tratamiento, se le debe explicar cómo afectará esto a su salud.
- Que el programa PACE le ayude a crear una directiva anticipada, si así lo desea. Unas instrucciones previas son un documento escrito que dice cómo quiere que se tomen las decisiones médicas en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Debe entregárselo a la persona que llevará a cabo sus instrucciones y tomará las decisiones médicas por usted.
- Participar en la elaboración y ejecución de su plan de cuidados. Puede pedir que se revise su plan de cuidados en cualquier momento.
- A que se le notifique con antelación, por escrito, cualquier plan para trasladarle a otro centro de tratamiento y el motivo de su traslado.

**Tiene derecho a que su información médica se mantenga privada.**

- Tiene derecho a hablar con los profesionales médicos en privado y a que sus datos médicos personales se mantengan privados y confidenciales, incluidos los datos médicos



que se recogen y conservan electrónicamente, protegidos por las leyes estatales y federales.

- Tiene derecho a ver 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 la divulgación de información a personas no autorizadas por ley a recibirla.
- Tiene derecho a dar un consentimiento por escrito que limite el grado de información y las personas a las que puede facilitarse.

Existe una norma de privacidad del paciente que le da 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 contar sus preocupaciones. Esto incluye ser castigado, amenazado o discriminado.
- **Ponerse en contacto con el 1-800-Medicare para obtener información y asistencia, incluso para presentar una queja relacionada con la calidad de la atención o la prestación de un servicio.**

Usted tiene el derecho de pedir servicios de Immanuel Pathways que usted cree son necesarios. Usted tiene el 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 razón, usted no siente que el programa PACE es lo que usted quiere, usted tiene el derecho de dejar el programa en cualquier momento y que dicha desafiliación sea efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que Immanuel Pathways reciba la notificación de desafiliación voluntaria del participante.



**Ayuda adicional:**

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, llame 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.