



Derechos y responsabilidades del participante



CENTER FOR ELDERS'
independence

Your life just got better



CENTER FOR ELDERS'
independence

Sus derechos en el Programa de Atención Integral Para Personas Mayores

Cuando se une a un Programa de Atención Integral Para Personas Mayores (PACE, por sus siglas en inglés), usted tiene determinados derechos y protecciones. El Center for Elders' Independence, como su programa PACE, debe explicarle y brindarle completamente sus derechos a usted o a alguien que actúe en su nombre de una manera que pueda comprender en el momento de unirse.

En el Center for Elders' Independence, nos dedicamos a brindarle servicios de atención médica de calidad para que pueda seguir siendo lo más independiente posible. Esto incluye proporcionar todos los artículos y servicios cubiertos por Medicaid y Medicare, y otros servicios que el equipo interdisciplinario determine necesarios en todos los entornos de atención, durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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



Tiene derecho al tratamiento.

Usted tiene derecho a un tratamiento que sea adecuado para sus afecciones de salud y que se brinde de manera oportuna. Tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir toda la atención y los servicios que necesita para mejorar o mantener su estado general de salud y lograr el mayor nivel posible de bienestar físico, emocional y social.
- Obtener servicios de emergencia cuándo y dónde los necesite sin la aprobación del equipo interdisciplinario (IDT, por sus siglas en inglés) del programa PACE. Una emergencia médica es cuando usted considera que su salud está en grave peligro y cuando cada segundo cuenta. Es posible que tenga una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que empeora rápidamente. Puede obtener atención de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos y sus territorios, y no necesita obtener el permiso del Center for Elders' Independence antes de solicitar servicios de emergencia.



Tiene derecho a un trato respetuoso.

Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento, a que toda su atención se mantenga privada y confidencial, y a recibir atención compasiva y considerada. Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener toda su atención médica en un entorno seguro, limpio y de manera accesible.
- Estar libre de daño. Esto incluye la medicación excesiva, el abuso físico o mental, la negligencia, el castigo físico, ser colocado solo contra su voluntad y cualquier restricción física o química que se utilice como disciplina o conveniencia del personal y que no necesite para tratar sus síntomas médicos.
- Recibir apoyo y ayuda para ejercer sus derechos en el programa PACE.
- Recibir ayuda, si la necesita, para usar los procesos de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid, sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Recibir apoyo y ayuda para hablar con el personal de PACE sobre los cambios en las políticas y los servicios que considera que se deberían realizar.
- Usar un teléfono mientras esté en el centro PACE.
- No tener que realizar trabajos ni servicios para el programa PACE.
- Recibir una explicación de toda la información sobre sus opciones de servicios y tratamientos de PACE en un idioma que comprenda y de una manera que tenga en cuenta y respete sus creencias, sus valores y sus costumbres culturales.



Tiene derecho a la protección contra la discriminación.

La discriminación es ilegal. Toda empresa o agencia que trabaje con Medicare y Medicaid debe obedecer la ley. No pueden discriminarlo por lo siguiente:

- Raza
- Etnia
- Nacionalidad
- Religión
- Edad
- Sexo
- Discapacidad mental o física
- Orientación sexual
- Fuente de pago de su atención médica (p. ej., 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 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 TDD deben llamar al 1-800-537-7697.



Tiene derecho a la información y a la asistencia.

Tiene derecho a recibir información precisa y fácil de comprender, a que esta información se comparta con su representante designado, que es la persona que usted elige para actuar en su nombre y a que alguien lo ayude a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Tiene derecho a lo siguiente:

- Recibir ayuda si tiene una barrera de idioma o comunicación para que pueda comprender toda la información que se le proporciona.
- Que el programa PACE interprete la información en su idioma de preferencia de una manera culturalmente competente, si su primer idioma no es el inglés y usted no puede hablar inglés lo suficientemente bien como para comprender la información que se le brinda.
- Obtener materiales de marketing y de los derechos de los participantes de PACE en inglés y en cualquier otro idioma de uso frecuente en su comunidad. También puede obtener estos materiales en Braille si es necesario.
- Recibir una explicación del contrato de inscripción en su totalidad y de una manera que usted pueda comprender.
- Obtener una copia por escrito de sus derechos del programa PACE. El programa PACE también debe publicar estos derechos en un lugar público en el centro PACE donde estén a la vista.

- Ser informado completamente, por escrito, de los servicios que ofrece el programa PACE. Esto incluye informarle qué servicios son proporcionados por contratistas en lugar del personal de PACE. Se le debe proporcionar esta información antes de unirse, en el momento de unirse y cuando la necesite para elegir qué servicios desea recibir.
- Recibir una copia de las personas que brindan servicios relacionados con el cuidado que no brinda directamente el Center for Elders' Independence si lo solicita.
- Ver u obtener ayuda para ver los resultados de la revisión más reciente de su programa PACE. Las agencias federales y estatales revisan todos los programas PACE. También, tiene derecho a revisar cómo el programa PACE planea solucionar cualquier problema que se identifique durante la inspección.

Antes de que el Center for Elders' Independence comience a proporcionar cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida, usted tiene derecho a que se le explique detenidamente la información sobre estos servicios. Esto incluye su derecho a recibir, por escrito, una descripción completa de estos servicios y en qué se diferencian de la atención que ha estado recibiendo, y si estos servicios son adicionales a sus servicios actuales o los sustituyen. La información también debe explicar, detalladamente, cómo se verán afectados sus servicios actuales si decide comenzar a recibir cuidados paliativos, cuidados de alivio o servicios para el final de la vida, incluidos los siguientes servicios.

Específicamente, deberá explicar cualquier efecto en lo siguiente:

- Servicios médicos, lo que incluye los servicios especializados
- Servicios hospitalarios
- Servicios de enfermería
- Servicios nutricionales
- Medicamentos
- Asistencia del centro PACE
- Terapia, lo que incluye la fisioterapia, la terapia ocupacional y la terapia del habla
- Pruebas de diagnóstico, lo que incluye servicios de diagnóstico por imágenes y de laboratorio.
- Servicios de atención a largo plazo
- Servicios sociales.
- Salud conductual
- Transporte
- Atención domiciliaria
- Servicios de atención médica preventiva

Tiene derecho a cambiar de opinión y retirar su consentimiento para recibir cuidados paliativos, cuidados de alivio o servicios para el final de la vida en cualquier momento y por cualquier motivo, informándole al Center for Elders' Independence, ya sea verbalmente o por escrito.



Tiene derecho a elegir entre distintos proveedores.

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 obtener atención médica de calidad. Las mujeres tienen derecho a recibir servicios de un especialista calificado en atención médica para mujeres, ya sea de rutina o preventiva.

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

También, tiene derecho a recibir atención en todos los entornos de atención, incluida la ubicación en un centro de atención a largo plazo cuando el Center for Elders' Independence ya no pueda mantenerlo de manera segura en la comunidad.



Tiene derecho a participar en las decisiones sobre el 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 si desea que alguien de confianza le ayude, tiene derecho a seleccionar a esa persona para que actúe en su nombre. Tiene derecho a lo siguiente:

- Que le expliquen detalladamente todas las opciones de tratamiento en un idioma que comprenda, estar completamente informado sobre su estado de salud y cómo se encuentra, tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento ni tomar medicamentos. Si decide no recibir tratamiento, se le debe informar de qué forma esta decisión puede afectar su salud física y mental.
- Comprender completamente los servicios de cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida del Center for Elders' Independence. Antes de que Center for Elders' Independence pueda comenzar a proporcionarle cuidados paliativos, cuidados de alivio y servicios para el final de la vida, el programa PACE debe explicarle todas sus opciones de tratamiento, brindarle información por escrito sobre estas opciones y obtener su consentimiento por escrito o el de su representante designado.
- Recibir ayuda del programa PACE para crear una dirección anticipada, si así lo desea. Una instrucción anticipada es un documento escrito que dice cómo desea 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 de atención médica por usted.

- Participar en la elaboración y ejecución de su plan de atención. Puede solicitar que su plan de atención sea revisado en cualquier momento.
- Recibir un aviso previo, por escrito, de cualquier plan para trasladarlo a otro entorno de tratamiento junto con el motivo del traslado.



Tiene derecho a que su información de salud se mantenga privada.

- Tiene derecho a hablar con proveedores de atención médica en privado y a que su información médica personal se mantenga privada y confidencial, lo que incluye los datos de salud que se recopilan y conservan electrónicamente, según la protección de las leyes estatales y federales.
- Tiene derecho a ver y recibir copias de sus registros médicos y solicitar modificaciones.
- Tiene derecho a estar seguro de que se obtendrá su consentimiento por escrito para la divulgación de información a personas que no estén autorizadas por ley a recibirla.
- Tiene derecho a proporcionar un consentimiento por escrito que limite el grado de información y las personas a quienes se les puede proporcionar la información.

Existe una regla de privacidad del paciente que le brinda más acceso a sus propios registros médicos 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 TDD deben llamar al 1-800-537-7697.



Tiene derecho a presentar una queja.

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

- Recibir una explicación completa del proceso de quejas.
- Recibir apoyo y ayuda para explicar con libertad sus quejas al personal de PACE y a los representantes externos de su elección. No debe sufrir ningún daño por contarle a alguien sus preocupaciones. Esto incluye los castigos, las amenazas o la discriminación.
- Comunicarse con 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.



Tiene derecho a solicitar servicios adicionales o a presentar una apelación.

Tiene derecho a solicitar servicios del Center for Elders' Independence, sus empleados o contratistas, que considere necesarios. Tiene derecho a un proceso integral y oportuno para determinar si se deben proporcionar los servicios.

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



Tiene derecho a abandonar el programa.

Si, por cualquier motivo, siente que el programa PACE no es lo que desea, tiene el derecho de abandonar el programa en cualquier momento y que la cancelación entre en vigencia el primer día del mes siguiente a la fecha en que el Center for Elders' Independence reciba su notificación de cancelación voluntaria de la inscripción.

AYUDA ADICIONAL:

Si siente que se violó alguno de sus derechos o no está satisfecho y desea presentar una queja o una apelación, informe de inmediato sobre esto a su trabajador social o llame a nuestra oficina durante el horario de atención regular al 510-433-1150.

Si desea hablar con alguien fuera del Center for Elders' Independence sobre sus inquietudes, puede llamar al 1-800-Medicare (1-800-633-4227) o al 1-888-804-3536 (Health Consumer Alliance, programa de Defensor del Pueblo de Medicare).



CENTER FOR ELDERS'
independence

Your life just got better