

Sus derechos como paciente

CENTRO DE CIRUGÍA AMBULATORIA DE KAISER PERMANENTE

Kaiser Permanente está comprometido a proporcionarle atención médica rentable y de alta calidad. Somos sus aliados para tomar decisiones informadas sobre la atención médica. Respetamos sus derechos y responsabilidades cuando se trata de su atención médica y queremos asegurarnos de que reciba atención con dignidad, confidencialidad y privacidad.

Los siguientes derechos se respetan en este centro de atención. Tiene derecho a lo siguiente:

- Participar de manera activa en todas las decisiones relacionadas con su atención o tratamiento.
- Recibir información sobre Kaiser Permanente como organización, sus profesionales médicos, proveedores, servicios y las personas que le proporcionan atención médica.
- Conocer los nombres, el estado profesional y la experiencia del personal que le proporcione atención, servicios o tratamientos.
- Elegir a su médico: tiene derecho a elegir y cambiar de médico dentro del plan de salud de Kaiser Permanente.
- Obtener una segunda opinión por parte de un médico de Kaiser Permanente.
- Consultar a un médico que no sea parte de Kaiser Permanente, cuyo cargo corre por su cuenta.
- Conocer y usar los recursos de satisfacción del miembro: tiene derecho a conocer los recursos como asistencia al paciente, servicio a los miembros y comités de quejas formales y apelaciones, que pueden ayudarle a responder preguntas y resolver problemas.
- Presentar quejas y apelaciones sin preocuparse de que su atención se vea afectada. Su folleto de beneficios de la membresía (*Evidence of Coverage [Evidencia de cobertura] o Membership Agreement [Acuerdo de Membresía]*) describe los procedimientos para presentar quejas. Agradecemos sus sugerencias y preguntas sobre Kaiser Permanente, nuestros servicios, nuestros profesionales de la salud, y sus derechos y responsabilidades.
- Conocer si este centro médico participa en programas de enseñanza, investigación o programas experimentales.
- Rechazar cualquier medicamento, prueba, procedimiento o tratamiento;
- recibir atención o tratamiento en un entorno seguro, libre de abuso o acoso; atención que sea considerada y respetuosa, que reconozca su dignidad y que mantenga su privacidad personal en la medida de lo posible durante el transcurso del tratamiento;
- tener un ambiente seguro, confiable, limpio y accesible;
- recibir atención sin restricciones ni aislamiento;
- estar informado de las reglas y normas de este centro de atención que apliquen a su caso;
- estar informado sobre el costo de los servicios antes de que su atención o tratamiento comience;
- otorgar un consentimiento informado para todos los tratamientos y procedimientos;
- esperar que todas las comunicaciones sobre su atención se mantengan confidenciales;
- revisar, enmendar, corregir y obtener copias de sus registros de salud, conforme a la ley de Colorado y la política de Kaiser Permanente;
- presentar quejas formales sobre el tratamiento o la atención que se le proporcione (o no se le proporcione). Llame a Servicio a los Miembros al **1-800-632-9700 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., o comuníquese con el Departamento de Agencias Reguladoras (Department of Regulatory Agencies, DORA) al **1-800-886-7675**;

Sus derechos como paciente

CENTRO DE CIRUGÍA AMBULATORIA DE KAISER PERMANENTE

- estar completamente informado sobre el tratamiento o procedimiento, y del resultado esperado, incluidos los resultados inesperados antes de que se realice el procedimiento del tratamiento;
- designar o que se designe a una persona para que actúe en su nombre (conforme a la ley de Colorado);
- obtener asistencia sin costo y servicios para comunicarse eficazmente con Kaiser Permanente;
- recibir servicios de idioma sin costo (si el inglés no es su idioma materno), y
- ejercer sus derechos y tener un acceso imparcial al tratamiento sin que se le discrimine o sufra represalias por motivos de raza, religión, país de origen, antecedentes culturales, edad, discapacidad, situación económica, sexo u orientación sexual.

Para denunciar sus quejas sin resolver sobre el Centro de Cirugía Ambulatoria de Kaiser Permanente:

Pacientes de Medicare

Comuníquese con el Defensor General de los Derechos del Beneficiario de Medicare
www.medicare.gov/claims-and-appeals/medicare-rights/get-help/ombudsman.html (haga clic en “Español”)

Pacientes sin Medicare

Comuníquese con el Representante de la Agencia en el Estado de Colorado, Defensor de la Ciudadanía, Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado
4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246-1530.

303-692-2020 o **www.cdphe.state.co.us/ic/CitizensAdvocate.html** (haga clic en “Español”)