



Sus derechos en los programas de atención integral para personas de la tercera edad

Cuando se une a un programa de atención integral para personas de la tercera edad (PACE, por sus siglas en inglés), tiene derechos y protecciones específicos. WelbeHealth, como su programa PACE, debe proporcionar una explicación completa de sus derechos a usted o a alguien que actúe en nombre suyo, de una manera que pueda entender, en el momento en que se una.

En WelbeHealth, nos dedicamos a brindarle servicios de atención médica de calidad para que pueda mantenerse lo más independiente posible. Esto incluye proporcionar todos los artículos y servicios cubiertos por Medicaid y Medicare, así como otros servicios que el equipo interdisciplinario considere necesarios en todos los entornos de atención, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

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

Tiene derecho a recibir tratamiento.

Tiene derecho a recibir tratamiento que sea adecuado para sus afecciones de salud y le sea proporcionado de manera oportuna. Tiene derecho a:

- Recibir toda la atención y los servicios que necesita para mejorar o mantener su estado de salud general, y para obtener el mejor bienestar físico, emocional y social posible.
- Obtener servicios de emergencia cuándo y dónde los necesite sin la aprobación del programa PACE. Una emergencia médica es cuando 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 WelbeHealth antes de solicitar servicios de emergencia.

Tiene derecho a que se le trate con respeto.

Tiene derecho a que se le trate con dignidad y respeto en todo momento, a que toda la atención que se le proporcione se mantenga privada y confidencial, y a recibir una atención compasiva y considerada. Tiene derecho a:

- Recibir toda la atención médica en un entorno seguro y limpio, y de manera accesible.
- No sufrir lesiones ni daños. Esto incluye medicación excesiva, abuso físico o mental, negligencia, castigo físico y ser colocado en aislamiento contra su voluntad. También cualquier restricción física o química a la que se le someta como disciplina o para conveniencia del personal y que no sea necesaria para tratar sus síntomas médicos.
- Recibir aliento y ayuda para ejercer sus derechos en el programa PACE.
- Obtener ayuda, si la necesita, recurrir a los procesos de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid, y a sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Recibir aliento y ayuda para hablar con el personal de PACE sobre los cambios en las políticas y servicios que cree que deberían hacerse.
- Usar un teléfono mientras está en el Centro PACE.
- No tener que hacer trabajos o servicios para el programa PACE.
- Recibir una explicación sobre sus opciones para los servicios y tratamientos de PACE en un idioma que entienda y de una manera que tome en cuenta y respete sus creencias culturales, valores y costumbres.

Tiene derecho a protección contra la discriminación.

La discriminación va en contra de la ley. Toda empresa o agencia que trabaja con Medicare y Medicaid debe obedecer la ley. No puede ejercer discriminación contra usted en función de su:

- raza
- origen étnico
- origen nacional
- religión
- edad

- sexo
- discapacidad mental o física
- orientación sexual
- origen del pago para su atención médica (p. ej. Medicare o Medicaid)

Si cree que se ejerció discriminación en su contra 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 para los 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 obtener información precisa y fácil de entender, a que esta información se comparta con su representante designado, quien es la persona que usted elige para actuar en su nombre, y a que alguien le ayude a tomar decisiones informadas sobre el cuidado de su salud. Tiene derecho a:

- Tener a alguien que le ayude, si tiene una barrera de idioma o comunicación, para que pueda entender toda la información que se le da.
- Que el programa PACE interprete la información en su idioma preferido de manera culturalmente competente, si su primer idioma no es el inglés y no puede hablar inglés lo suficientemente bien como para entender la información que se le proporciona.
- Obtener materiales de marketing y derechos de participantes de PACE en inglés y en cualquier otro idioma de uso frecuente en su comunidad. También puede conseguir estos materiales en braille, si es necesario.
- Que le expliquen completamente el acuerdo de inscripción de una manera que usted entienda.
- 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 sea fácil verlos.

- Ser plenamente informado, por escrito, de los servicios ofrecidos por el programa PACE. Esto incluye decirle qué servicios son proporcionados por contratistas en lugar del personal de PACE. Debe recibir esta información antes de unirse, al momento de unirse y cuando necesite tomar una decisión sobre qué servicios recibir.
- Recibir una copia de las personas que brindan servicios relacionados con el cuidado no proporcionados directamente por WelbeHealth previa solicitud.
- Analizar, o pedir ayuda para analizar, 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 tiene previsto corregir cualquier problema que se encuentre en la inspección.

Antes de que WelbeHealth empiece a proporcionar servicios de cuidados paliativos, cuidados de alivio y cuidados al final de la vida, tiene derecho a que se le expliquen completamente estos servicios. Esto incluye su derecho a recibir, por escrito, una descripción completa de estos servicios y cómo son diferentes de la atención que ha estado recibiendo, y si estos servicios son adicionales o en lugar de sus servicios actuales. La información también debe explicar, en detalle, cómo se verán afectados sus servicios actuales si elige comenzar con los servicios de cuidados paliativos, cuidados de alivio o cuidados al final de la vida. Específicamente, debe explicar cualquier repercusión en:

servicios hospitalarios

- servicios de atención a largo plazo
- servicios de enfermería
- servicios sociales
- servicios nutricionales
- transporte
- atención domiciliaria
- fisioterapia, logopedia y terapia ocupacional
- salud conductual

- pruebas de diagnóstico, incluidos los servicios de diagnóstico por imágenes y estudios de laboratorio
- medicamentos
- servicios de atención médica preventiva
- asistencia al centro PACE

Tiene el derecho de cambiar de opinión y retirar su consentimiento para recibir servicios de cuidados paliativos, cuidados de alivio o cuidados al final de la vida en cualquier momento y por cualquier motivo, previa notificación a WelbeHealth ya sea verbalmente o por escrito.

Tiene derecho a elegir proveedores.

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

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

También tiene el derecho de recibir atención en todos los entornos de cuidado, incluida la colocación en un centro de atención a largo plazo, cuando WelbeHealth ya no pueda seguir manteniéndole en la comunidad con seguridad.

Tiene derecho a participar en las decisiones sobre el tratamiento.

Tiene el derecho de participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su atención médica. Si no puede participar completamente en sus decisiones de tratamiento o si desea que alguien de su confianza le brinde ayuda, tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre como su representante designado. Tiene derecho a:

- Recibir toda la información sobre su estado de salud y su bienestar, tomar decisiones sobre su atención médica y que se le expliquen completamente todas las opciones de tratamiento. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento ni tomar medicamentos. Si elige no recibir tratamiento, se le debe

informar sobre cómo esto puede afectar su salud física y mental.

- Entender plenamente los servicios de cuidados paliativos, cuidados de alivio y cuidados al final de la vida. Antes de que WelbeHealth pueda comenzar a brindarle servicios de cuidados paliativos, cuidados de alivio y cuidados al final de la vida, el programa PACE debe explicarle todas sus opciones de tratamiento, darle información escrita sobre estas opciones y obtener su consentimiento por escrito o el de su representante designado.
- Recibir ayuda del programa PACE para crear una directiva anticipada, si así lo desea. Un documento de instrucciones anticipadas es un escrito que indica cómo desea que se tomen las decisiones médicas en caso de que ya no pueda expresarlas usted. Debe dársele a la persona que llevará a cabo sus instrucciones y tomará decisiones de salud por usted.
- Participar en la creación y ejecución de su plan de atención. Puede solicitar que su plan de atención sea revisado en cualquier momento.
- Recibir aviso anticipado, por escrito, de cualquier plan para su traslado a otro entorno de tratamiento y el motivo del traslado.

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

- Tiene derecho a hablar con los proveedores de atención médica en privado y a que su información personal de atención médica se mantenga privada y confidencial, incluidos los datos de salud que se recolectan y mantienen electrónicamente, según lo protegido por las leyes estatales y federales.
- Tiene el derecho de analizar y recibir copias de sus registros médicos y solicitar correcciones.
- Tiene derecho a la certidumbre de que se obtendrá su consentimiento por escrito para la divulgación de información a personas no autorizadas por ley para recibirla.
- Tiene derecho a proporcionar un consentimiento por escrito que limite el nivel de información y las personas a quienes se les puede dar.

Existe una regla de privacidad del paciente que le da 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 la privacidad, puede llamar a la Oficina para los Derechos Civiles al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Tiene derecho a presentar una queja.

Tiene derecho a quejarse sobre los servicios que recibe, o que necesita y no recibe, la calidad de su atención, u otras inquietudes o problemas que tenga con su programa PACE. Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver preocupaciones con su programa PACE. Tiene derecho a:

- Recibir una explicación completa del proceso de queja.
- Recibir aliento y ayuda para explicar libremente sus quejas al personal de PACE y a los representantes externos de su elección. No se le debe perjudicar de ninguna manera por expresar sus preocupaciones. Esto incluye ser objeto de castigos, amenazas o discriminación.
- **Comunicarse con 1-800-Medicare para obtener 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 servicios adicionales o presentar una apelación.

Tiene derecho a solicitar servicios de WelbeHealth, sus empleados o contratistas, que usted crea que son necesarios. Tiene derecho a un proceso integral y oportuno para determinar si se deben proporcionar esos servicios.

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

Tiene derecho a dejar el programa.

Si, por cualquier motivo, siente que el programa PACE no es lo que desea, tiene el derecho de dejar el programa en cualquier momento y dicha baja será efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que WelbeHealth reciba su aviso de cancelación de inscripción.

Ayuda adicional:

Si tiene quejas sobre su programa PACE, cree que se han violado sus derechos, o quiere hablar con alguien fuera de su programa PACE sobre

sus inquietudes, llame al 1-800-MEDICARE o 1-800-633-4227 para obtener el nombre y el número de teléfono de alguien en su Agencia Administradora Estatal.

Responsabilidades del participante

Creemos que usted y su cuidador desempeñan un papel crucial en la prestación de su atención. Para garantizar que se mantenga lo más saludable e independiente posible, establezca una línea de comunicación abierta con las personas que participan en su atención y asuma las siguientes responsabilidades:

Tiene la responsabilidad de:

- Cooperar con el equipo interdisciplinario en la implementación de su plan de atención.
- Aceptar las consecuencias de rechazar el tratamiento recomendado por el equipo interdisciplinario.
- Proporcionar al equipo interdisciplinario un historial médico completo y preciso.
- Utilizar únicamente aquellos servicios autorizados por WelbeHealth.
- Tomar todos los medicamentos recetados según lo indicado.
- Llamar al médico de WelbeHealth para obtener orientación en una situación urgente.
- Notificar a WelbeHealth dentro de 48 horas, o tan pronto como sea razonablemente posible, si requiere servicios de emergencia fuera del área de servicio.
- Notificar a WelbeHealth cuando desee iniciar el proceso de cancelación de inscripción.
- Notificar a WelbeHealth con respecto a cualquier mudanza o estadía prolongada fuera del área de servicios.
- Pagar las tarifas mensuales requeridas según corresponda.
- Tratar a nuestro personal con respeto y consideración.
- No pedir al personal que realice tareas que le estén prohibidas según las normas PACE o de la agencia.

- Expresar cualquier inquietud o insatisfacción que pueda tener con respecto a su atención médica.
- WelbeHealth hará todos los esfuerzos razonables para proporcionar un entorno seguro en el centro. Sin embargo, recomendamos especialmente a los participantes y sus familias que dejen los objetos de valor en casa. WelbeHealth no es responsable de proteger sus pertenencias.