



En Rural Health Care, Inc. (RHCI), nos comprometemos a garantizar que cada paciente que nos confía su atención sea tratado con cortesía, respeto y compasión. Sabemos que cada paciente tiene necesidades de atención médica únicas; por eso, animamos a todos a que participen en los análisis y en las decisiones sobre su atención. Fomentamos la colaboración entre nuestros pacientes y el equipo de atención médica de RHCI.

## **Derechos del paciente**

### **Acceso a la atención**

Usted tiene derecho a acceder a una atención médica imparcial y de calidad en nuestros centros de salud, independientemente de su raza, religión, género, discapacidad o incapacidad, país de origen o fuente de pago de su atención. Tiene derecho a recibir atención respetuosa y considerada por parte del personal y los proveedores del centro de salud.

Las consultas se programan teniendo en cuenta el estado del paciente y la carga de trabajo de la clínica. Se recomienda a todos los pacientes agendar las consultas con anticipación para garantizar un servicio oportuno; sin embargo, las consultas sin cita previa, a menudo, pueden acomodarse. A los pacientes que lleguen y soliciten una consulta para ese mismo día se les ofrecerá esperar o regresar en otro horario programado. Los casos de emergencia se atenderán de inmediato, ya sean programados o no, mientras que las consultas programadas tendrán prioridad sobre las que no sean de emergencia sin cita previa.

RHCI tiene acuerdos vigentes con varios hospitales locales y regionales para garantizar que, como paciente de RHCI, usted tenga acceso a servicios hospitalarios y a una escala móvil de honorarios o descuentos de ayuda caritativa, si califica. Pida más información si la necesita.

### **Privacidad**

Usted tiene derecho, por ley, a la privacidad personal y de la información. Recibirá un “Notice of Privacy Practices” (Aviso de prácticas de privacidad) por separado que explica en profundidad sus derechos de privacidad y la manera en que podemos usar y revelar su información médica protegida.

### **Tratamiento**

Usted o su representante legal tienen derecho a solicitar un tratamiento necesario por razones médicas o a rechazar el tratamiento en la medida que la ley lo permita, y a que se les informen las consecuencias médicas de esta decisión. Tiene derecho a obtener una respuesta a pedidos razonables de atención. Tiene derecho a conocer la identidad de los proveedores, enfermeros y otras personas que participan en su atención.

### **Cargos**

Tiene derecho a recibir una copia de los cargos facturados y que se le expliquen si así lo pide. Tiene derecho a recibir información sobre nuestro programa de escala móvil de honorarios y, si lo pide, a recibir ayuda para completar la solicitud.

### **Educación**

Tiene derecho a obtener información sobre su diagnóstico, tratamiento, alternativas y resultados de la atención en términos que usted pueda comprender. Excepto en situaciones de emergencia que requieran tratamiento urgente y en las que no tenga la capacidad para tomar decisiones, usted tiene derecho y se le anima a participar en las decisiones relacionadas con su atención y con el desarrollo e implementación de su plan de atención. Tiene derecho a buscar y recibir toda la información necesaria para comprender su situación médica.

### **Comunicación**

Tiene derecho a pedir servicios de interpretación, de ser necesarios, sin costo.

### **Seguridad**

Su seguridad es la prioridad de RHCI. Tiene derecho a recibir atención en un entorno seguro. Todo el personal desempeña una función en la seguridad de la atención médica, y usted cumple un papel importante como miembro activo, comprometido e informado de su equipo de atención médica. Infórmenos cualquier preocupación que tenga sobre la seguridad y responderemos las sugerencias que nos dé para mejorar de manera adecuada.

### **Responsabilidades del paciente**

*Para poder darle la mejor atención posible, le pedimos que acepte la responsabilidad de:*

- Dar información precisa y completa sobre su identidad, antecedentes médicos y preocupaciones de salud actuales. Traer a las consultas todos los medicamentos recetados y de venta libre que esté tomando para garantizar la precisión.
- Notificar al centro médico si no puede ir o si ya no necesita una consulta que programó. Llamar en cuanto sepa que no vendrá para que podamos usar el turno para otro paciente que lo necesite. Las ausencias a las consultas interrumpen la correcta atención en el centro médico.
- Participar de manera activa en su atención médica. Esto incluye, entre otras actividades, buscar conductas de estilo de vida saludables; programar estudios médicos al menos una vez al año, pero con mayor frecuencia si así se lo pide su proveedor de atención médica por una condición; hacer preguntas hasta que comprenda la información que se le entregó (sobre diagnóstico, plan de atención, etc.); notificarle a su proveedor sobre cualquier cambio en su condición; seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor; y aceptar las consecuencias de sus propias decisiones y acciones si elige rechazar el tratamiento o no seguir las indicaciones que le dieron.

- Notifique a su proveedor si lo atendieron otros proveedores o si lo atendieron en algún hospital después de su última consulta en el centro médico para que su proveedor tenga la información médica más actualizada y precisa.
- Trabaje con el equipo de RHCI para garantizar que se cumplan las obligaciones financieras relacionadas con su atención. Esto incluye el pago de honorarios reducidos y copagos, los pagos oportunos del saldo del paciente y cualquier cargo no cubierto por el seguro o los acuerdos de pago, y, si tiene cobertura de seguro, asegúrese de que la información que tenemos en archivo sea precisa.
- Sea considerado con otros pacientes y con el personal de RHCI, y siga las reglas de RHCI sobre la atención y la conducta del paciente.

### **Programar consultas**

Le pedimos que llame a la clínica para programar una consulta. La cantidad de consultas en cada ubicación para el mismo día es limitada, por eso, si se presenta a la clínica sin turno para una consulta, es posible que deba esperar hasta que haya un turno disponible. Si llama con anticipación para programar un turno, podremos asegurarnos de tener la cantidad de tiempo apropiada para atender sus necesidades y las de los otros pacientes con turnos para ese día.

En caso de que llegue tarde a la consulta, tenga la amabilidad de llamar para avisarnos e informarnos la hora aproximada en que llegará. Si usted prevé que la demora será de más de 15 minutos después de la hora programada de la consulta, quizás debamos reprogramarla.

### **Atención fuera de los horarios de atención**

RHCI tiene un acuerdo con el centro de atención telefónica de Avera Medical para prestar asesoramiento médico específico para el paciente después del horario normal de atención de la clínica. Desde allí podrán ayudarlo con las preguntas médicas que tenga sobre el tratamiento de una condición o los medicamentos, y también podrán ayudarlo a determinar si necesita servicios médicos de urgencia. Para usar este servicio, puede llamar al número principal de la clínica y la llamada se derivará automáticamente. A su equipo de atención clínica se le notificará de su llamado y de cualquier instrucción que usted haya recibido, y se hará un seguimiento, de ser necesario, al siguiente día hábil.

**En caso de emergencias reales, como dolor en el pecho, dificultad para respirar o traumatismos graves, llame al 911.**

## **Medicamentos**

RHCI participa con varias farmacias locales del programa federal de medicamentos 340B, que facilita el ahorro en costos de medicamentos recetados que se compran a través de una farmacia participante. Pida la lista de farmacias participantes de su zona.

En el caso de algunos medicamentos, antes de resurtirlos, podría ser necesario hacer pruebas de laboratorio o consultar con su proveedor para hacer un seguimiento de la condición para la que se le recetó el medicamento. Planifique con anticipación y comuníquese con la farmacia o con nuestros consultorios al menos 3 a 5 días hábiles antes de que se le termine el medicamento. Se hará todo lo posible para gestionar los pedidos de resurtido en el plazo de un día hábil.

No deberán retirarse antibióticos sin una consulta previa. Si está lo suficientemente enfermo como para creer que necesita un antibiótico, deberá evaluarlo el proveedor para asegurarse de que cualquier medicamento recetado sea el apropiado para su condición.

## **En la consulta**

Al llegar, se le pedirá que confirme su información demográfica, como dirección y número de teléfono. Si tiene seguro médico, presente la credencial al personal de recepción en cada consulta. Todos los años pedimos que se completen/revision formularios, pero avísenos si alguno de sus datos cambió.

Se le pedirá que seleccione o confirme el proveedor de atención primaria. Este es el proveedor a quien consulta o planea consultar para la mayoría de sus necesidades de atención primaria (exámenes físicos anuales, tratamiento de enfermedades crónicas, etc.). Si no tiene proveedor de atención primaria en la clínica de RHCI donde se atiende, nuestro personal puede ayudarlo a elegir uno.

El pago del copago del seguro o de la escala móvil de honorarios reducidos o variables debe hacerse al momento de cada consulta.

Para garantizar que su registro de medicamentos sea completo y preciso, traiga a las consultas todos los medicamentos recetados y de venta libre, y los suplementos dietarios que tome.

Si tiene preguntas sobre la consulta o las recomendaciones de su proveedor, le recomendamos que las haga. Nos esforzamos para lograr que usted sea un participante activo y esté bien informado sobre su atención médica. Por lo tanto, tiene derecho a rechazar el tratamiento en la mayoría de las circunstancias. Si elige rechazar el tratamiento, probablemente deba firmar un formulario que confirme que se le explicaron los riesgos de no hacer el tratamiento y su comprensión de esos riesgos.

## Comunicación

Se intenta devolver las llamadas que se hacen a la clínica antes del final del día hábil; sin embargo, es posible que las llamadas recibidas después del mediodía se devuelvan antes del mediodía del siguiente día hábil.

Su privacidad es importante para nosotros. Debido a que no se puede garantizar la seguridad de los mensajes de texto ni de los correos electrónicos fuera de nuestra red, no use estos medios de comunicación para contactarse con la clínica o con su proveedor. En cambio, le pedimos que nos contacte por teléfono o a través del portal seguro para pacientes. Si no se registró en el portal para pacientes y quiere hacerlo, nuestro personal de recepción lo ayudará con gusto.

## Pago y facturación

- RHCI trabaja con la mayoría de los seguros. Además, ofrece un Programa de descuentos de escala móvil de honorarios (Sliding Fee Discount Program, SFDP) que se determina según los ingresos para garantizar que a ningún paciente se le nieguen servicios de atención médica por la imposibilidad de pagar. No obstante, RHCI no es una “clínica de atención gratuita”. Se espera que usted haga el pago del copago del seguro o de la escala móvil de honorarios al momento de la consulta. Los saldos restantes a los pagos del seguro y otros tipos de saldos de los pacientes deberán pagarse de manera oportuna. Si lo pide, podemos ofrecerle planes de pago. La opción de pago en línea está disponible en nuestro sitio web en [www.ruralhc.net](http://www.ruralhc.net).
- Si bien es posible que no se conozca el cargo exacto de una consulta hasta que el personal de codificación y facturación confirme que se asignaron los cargos adecuados, si lo pide, podemos darle un presupuesto.
- Los servicios que se prestan o requieren a través de clínicas de RHCI que se proveen fuera de las instalaciones y el alcance de los servicios de RHCI (p. ej., muestras de laboratorio o patología enviadas a una instalación de referencia, servicios especializados de radiología y revisiones de radiólogos, servicios especializados como dermatología o cirugía general, etc.) o los requeridos por proveedores externos y que se provean en una instalación de RHCI no se facturarán a través de RHCI y usted recibirá una factura por separado por esos cargos.
- El personal de Extensión e Inscripción (Outreach and Enrollment, O&E) podrá ayudar a todos los pacientes interesados en solicitar un seguro médico a través de programas financiados por el estado, como Medicaid y CHIP, y también intercambios de seguros médicos estatales y federales. El personal de O&E también puede ayudar con preguntas relacionadas con el Programa de descuentos de escala móvil de honorarios de RHCI y la solicitud para el programa. Informe al personal de la clínica si está interesado en recibir esa asistencia y el personal de O&E se comunicará con usted.

- Las preguntas relacionadas con la facturación deben dirigirse a:

Access Family Medical Clinic – Worthington	(507) 372-2921
Access Health – Brookings	(605) 697-9535
Access Health – Fulda	(605) 372-2921
Access Health – Mitchell	(605) 995-6337
Access Health – Windom	(507) 831-1703
Todas las demás ubicaciones	(833) 778-3653

### *Código de conducta*

Para poder ofrecer un entorno seguro y saludable para los pacientes, los visitantes y el personal, en Rural Health Care, Inc. (RHCI) se espera que los visitantes, pacientes y familiares y amigos que los acompañan se abstengan de demostrar comportamientos inaceptables que sean perjudiciales o representen una amenaza para los derechos o la seguridad de otros pacientes y del personal.

Se prohíben estos comportamientos que podrán derivar en la suspensión de los servicios:

- Agresión física o lesiones corporales.
- Comportamientos groseros en persona o mediante comunicación escrita, verbal o electrónica, incluyendo, entre otros, blasfemias, acoso, declaraciones o gestos ofensivos o intimidantes y amenazas de violencia.
- Insultos raciales o culturales u otro tipo de comentarios despectivos en relación, por ejemplo, con la raza, el idioma o la orientación sexual.
- Destrucción intencional o amenaza de destrucción de bienes de RHCI.

Le pedimos que sea cortés con el uso de teléfonos celulares y otros tipos de dispositivos electrónicos, y además le pedimos respetuosamente que los guarde mientras interactúa con el personal, los enfermeros y los proveedores.

Asegúrese de que un padre o un adulto responsable asista a todas las consultas de pacientes menores de 15 años. Se puede atender a los pacientes mayores de 15 años sin la presencia de un adulto si los padres o tutores legales del niño completan el formulario de *RHCI's Authorization for Medical Treatment of a Minor Child form* (*Autorización para el tratamiento médico de un niño menor de edad*) de RHCI.

### Quejas y reclamos

En RHCI, nuestra misión es garantizar que todos los pacientes tengan acceso a una atención médica de calidad. Los equipos administrativos y de mejoramiento de la calidad de RHCI trabajan para garantizar que cada miembro de su equipo de atención médica ofrezca un alto nivel de atención y decida basándose en evidencias.

Si usted o su representante legal tienen una preocupación sobre cualquier aspecto de su atención en Rural Health Care, Inc., le pedimos que nos lo informe para poder resolverlo de inmediato. Informar un problema no afectará de manera negativa la atención en el futuro. Consideramos un privilegio tratar sus necesidades de atención médica, y sus comentarios se tienen en cuenta para mejorar los servicios de atención.

Puede plantearle sus preocupaciones a su proveedor de atención médica o a otro miembro del personal del centro de salud, o puede comunicarse con el oficial de cumplimiento de RHCI al (605) 852-2815.

Usted o su representante recibirán una respuesta oportuna a su preocupación.

¡Gracias por elegir RHCI para sus necesidades de atención médica!