

Capítulo 7 - Sus derechos y responsabilidades

Declaración de derechos y responsabilidades del participante

DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES

En GMWP nos dedicamos a proporcionarle servicios de atención médica de calidad para que pueda seguir siendo lo más independiente posible. Nuestro personal busca afirmar la dignidad y el valor de cada participante asegurando los siguientes derechos:

Respeto y no discriminación

Tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto en todo momento, a que toda su atención sea privada y a recibir una atención compasiva y considerada.

Tiene derecho a:

- Recibir un trato respetuoso que honre su dignidad e intimidad.
- Recibir atención por parte de personal profesionalmente capacitado.
- Conocer los nombres y las responsabilidades de las personas que le atienden.
- Saber que las decisiones relativas a su atención se tomarán de forma ética.
- Recibir una atención médica integral proporcionada en un entorno seguro y limpio, y de forma accesible.
- Estar libre de daños, incluidas restricciones físicas o químicas innecesarias o aislamiento, medicación excesiva, abuso físico o mental o negligencia, y procedimientos peligrosos.
- Ser animado a utilizar sus derechos en el programa PACE.
- Recibir un acceso razonable a un teléfono en el centro, tanto para hacer como para recibir llamadas confidenciales, o para que se hagan dichas llamadas por usted si es necesario.
- No tener que realizar trabajos ni servicios para el Programa PACE.
- No ser discriminado en la prestación de servicios PACE por motivos de raza, origen étnico, nacionalidad, religión, sexo, edad, orientación sexual, discapacidad mental o física, o fuente de pago.

Divulgación de información

Tiene derecho a recibir información precisa y fácil de entender, y a que alguien le ayude a tomar decisiones informadas sobre la atención médica.

Tiene derecho a:

- Estar plenamente informado, por escrito, sobre sus derechos y responsabilidades, así como de todas las normas y reglamentos que rigen la participación en GMWP.
- Estar plenamente informado, por escrito, sobre los servicios ofrecidos por GMWP, incluidos los servicios prestados por contratistas en lugar de personal de GMWP . Debe recibir esta información antes y durante la afiliación, y en el momento en que sus necesidades requieran la divulgación y entrega de dicha información, para que pueda tomar una decisión informada.
- Una explicación completa del Acuerdo de Afiliación y la oportunidad de analizarlo.
- Disponer de un intérprete o de un proveedor bilingüe si su idioma principal no es el inglés.
- Examinar los resultados de la revisión federal o estatal más reciente de GMWP y cómo planea GMWP corregir los problemas que se encuentren en la inspección.

Confidencialidad

Usted tiene derecho a hablar con los proveedores de atención médica en privado y a que su información personal de atención médica se mantenga privada, tal como lo protegen las leyes estatales y federales.

Tiene derecho a:

- Hablar con los proveedores de atención médica en privado y que toda la información, tanto en papel como en formato electrónico, relacionada con su atención sea confidencial dentro de la normativa vigente. Tenga la seguridad de que se obtendrá su consentimiento por escrito para la divulgación de información médica o personal, o de fotografías o imágenes a personas que no estén autorizadas a recibirlas, a menos que la ley disponga lo contrario. Usted tiene derecho a limitar la información que se divulga y a quién se la divulga.
- Tener la seguridad de que su historial médico será confidencial.

- Revisar y copiar su historial médico y solicitar modificaciones de dicho historial y que se le expliquen.
- Tener la seguridad de que accede de forma confidencial a Servicios Sensibles como las pruebas de enfermedades de transmisión sexual (ETS) y del VIH.

Si tiene alguna pregunta, puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles al número gratuito 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Cómo elegir a su proveedor

Tiene derecho a:

- Elegir su propio proveedor de atención primaria y especialistas del panel de proveedores de GMWP.
- Solicitar un especialista cualificado para los servicios de salud de la mujer o servicios preventivos de salud de la mujer.
- Tener acceso de forma razonable y oportuna a los especialistas según lo indicado por el estado de salud del participante y en consonancia con las directrices de la práctica clínica actual.
- Recibir los cuidados necesarios en todos los entornos, lo que incluye, entre otros, el ingreso en un centro de cuidados de larga duración cuando la organización PACE no pueda seguir prestando los servicios necesarios para mantener al participante en la comunidad de forma segura.
- Iniciar el proceso de baja en cualquier momento.

Atención de urgencias vitales

Tiene derecho a:

- Recibir servicios de atención médica en una urgencia sin la aprobación previa del equipo interdisciplinario de GMWP.

Decisiones de tratamiento

Tiene derecho a:

- Participar en la elaboración y aplicación de su plan de cuidados. Si no puede participar plenamente en la decisión sobre su tratamiento,

puede designar a un portavoz de asuntos médicos para que actúe en su nombre.

- Que se le expliquen todas las opciones de tratamiento en un idioma que entienda y que reconozca esta explicación por escrito.
- Estar plenamente informado de su estado de salud y tomar sus propias decisiones sobre la atención médica.
- Rechazar el tratamiento o los medicamentos y ser informado de cómo esto puede afectar su salud.
- Solicitar y recibir información completa sobre su estado de salud y funcional por parte del Equipo Interdisciplinario de GMWP .
- Solicitar una reevaluación por parte del Equipo Interdisciplinario de GMWP en cualquier momento.
- Recibir un aviso previo razonable si va a ser trasladado a otro entorno de tratamiento por razones médicas o por su bienestar o el de otros participantes. Cualquier acción de este tipo se documentará en su historia clínica.
- Hacer que nuestro personal le explique sobre las voluntades anticipadas y que las establezca en su nombre, si así lo desea.

Ejercer sus derechos

Tiene derecho a:

- Asistencia para ejercer los derechos civiles, legales y de los participantes, lo que incluye el proceso de reclamaciones de GMWP , el proceso de audiencia estatal de Medi-Cal y los procesos de apelación de Medicare y Medi-Cal.
- Expresar sus quejas y recomendar cambios en las políticas y servicios a nuestro personal y a representantes externos de su elección. No habrá ninguna restricción, interferencia, coacción, discriminación ni represalia por parte de nuestro personal si lo hace.
- Apelar cualquier decisión de tratamiento tomada por GMWP o nuestros contratistas a través de nuestro proceso de apelación y solicitar una audiencia estatal.
- Abandonar el programa en cualquier momento y que dicha baja sea efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que la organización PACE reciba la notificación de baja voluntaria del participante.

- A 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.

Si cree que se ha violado alguno de sus derechos o no está satisfecho y quiere presentar una reclamación o una apelación, comuníquelo inmediatamente a su trabajador social o llame a nuestra oficina durante el horario de atención al (760) 280-2230 (para personas con problemas de audición TTY/TDD: (760) 280-2279).

Si desea hablar con alguien ajeno a GMWP sobre sus preocupaciones, puede ponerse en contacto con el 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) o con el 1-888-452-8609 (Oficina del Defensor del Pueblo del Departamento de Servicios de Atención a la Salud).

Consulte otras secciones de su folleto de *Términos y Condiciones del Acuerdo de Afiliación de Miembros* de GMWP para obtener detalles sobre GMWP como su único proveedor; una descripción de los servicios de GMWP y cómo se obtienen; cómo puede obtener servicios de urgencias y de forma urgente fuera de la red de GMWP; el procedimiento de reclamaciones y apelaciones; las condiciones para la cancelación de la afiliación; y una descripción de las primas, si las hay, y el pago de estas.

Responsabilidades de los participantes

Creemos que usted y su cuidador desempeñan un papel crucial en la prestación de sus cuidados. Para asegurar que usted se mantenga lo más saludable e independiente posible, establezca una línea de comunicación abierta con aquellos que participan en su cuidado y sea responsable de las siguientes obligaciones:

Tiene la responsabilidad de:

- Cooperar con el Equipo Interdisciplinario en la aplicación de su plan de cuidados.
- Aceptar las consecuencias de rechazar el tratamiento recomendado por el equipo interdisciplinario.
- Proporcionar al equipo interdisciplinario el historial médico completo y preciso.

- Utilizar solo los servicios autorizados por GMWP.
- Tomar todos los medicamentos prescritos según las indicaciones.
- Llamar al médico de GMWP para que le oriente en una situación de urgencia.
- Notificar a GMWP en un plazo de 48 horas o tan pronto como sea razonablemente posible si necesita servicios de urgencias fuera del área de servicio.
- Notificar a GMWP por escrito cuando desee iniciar el proceso de desafiliación.
- Notificar a GMWP un traslado o una estancia prolongada fuera del área de servicio.
- Pagar las cuotas mensuales requeridas según corresponda.
- Tratar a nuestro personal con respeto y consideración.
- No pedir al personal que realice tareas que le están prohibidas por la normativa de PACE o de la agencia.
- Expresar cualquier preocupación o insatisfacción que pueda tener con su atención.

Capítulo 8 - Proceso de reclamaciones y apelaciones de los afiliados

Todos los que formamos parte de GMWP compartimos la responsabilidad de su atención y su satisfacción con los servicios que recibe. Nuestros procedimientos de reclamación están concebidos para que usted o su representante puedan expresar cualquier preocupación o insatisfacción que tengan, de modo que podamos resolverlas de manera oportuna y eficaz. También tiene derecho a apelar cualquier decisión sobre nuestra falta de aprobación, suministro, organización o continuación de lo que usted cree que son servicios cubiertos o el pago de servicios que usted cree que debemos pagar.

La información de este capítulo describe nuestros procesos de reclamación y apelación. Recibirá información por escrito sobre los procesos de reclamación y apelación cuando se inscriba y, posteriormente, cada año. En cualquier momento, si desea presentar una reclamación o apelación, estamos a su disposición para ayudarle. Si no habla inglés, un miembro del personal bilingüe o los servicios de traducción estarán disponibles para ayudarle.

No se le discriminará por haber presentado una reclamación o apelación. GMWP continuará proporcionándole todos los servicios necesarios durante el proceso de reclamación o apelación. La confidencialidad se mantendrá durante todo el proceso y la información relativa a su reclamación o apelación solo se divulgará a las personas autorizadas.

Procedimiento de reclamación

Definición: una reclamación se define como una queja, ya sea escrita u oral, en la que se expresa la insatisfacción con los servicios prestados o la calidad de la atención a los participantes. Una reclamación puede incluir, pero no se limita a:

- La calidad de los servicios que recibe un participante PACE en el hogar, en el Centro PACE o en una estancia hospitalaria (hospital, centro de rehabilitación, centro de enfermería especializada o centro de cuidados intermedios).
- Tiempos de espera en el teléfono, en la sala de espera o la sala de examen.