



KODIAK AREA NATIVE ASSOCIATION

SERVICIOS MÉDICOS

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

I. Derechos de las personas que atendemos

Las personas que atendemos en Kodiak Area Native Association tienen los siguientes derechos:

1. A recibir servicios competentes y respetuosos, sin abuso, negligencia, explotación ni humillación.
2. A recibir atención en un entorno seguro y privado, sin humo, alcohol ni drogas.
3. A recibir la comunicación en un idioma o manera que usa principalmente de profesionales de atención médica y otro personal.
4. A participar en las decisiones relacionadas con su tratamiento, si es posible.
5. A recibir información completa, en la medida en que se conozca, relacionada con su análisis, evaluación, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, y obtener esta información en un plazo razonable que permita la toma de decisiones.
6. A recibir información sobre los servicios disponibles en KANA, sus horarios de operación, la disponibilidad de servicios de emergencia, los cargos asociados y las posibilidades de pago por esos servicios.
7. A tener el tiempo adecuado para tomar decisiones relacionadas con los servicios para su atención médica.
8. A rechazar servicios, salvo que esté incapacitado.
9. A negarse a participar en investigación. Toda investigación seguirá las directrices y la ética apropiadas.
10. A solicitar información relacionada con directivas anticipadas según lo exigen las leyes y reglamentaciones estatales o federales.
11. A conocer el nombre y las credenciales de sus proveedores, y saber qué proveedor es el principal responsable por su atención.
12. A cambiar de proveedor si hay otros proveedores calificados disponibles.
13. A presentar una queja, queja formal o dar comentarios sin preocuparse de represalias o humillaciones. Se puede pedir un formulario de queja formal de paciente/cliente en la recepción. Los comentarios de los pacientes también se pueden dar de manera anónima en la Encuesta de la experiencia del paciente de KANA que está en: <https://kodiakhealthcare2.feedtrail.com/9842>. Si quiere presentar una queja formal ante el estado, puede llamar al 907-269-8124. Para hablar con un Defensor de Medicare (Medicare Ombudsman), llame al 1-800-633-4227.
14. A revisar o pedir una copia de sus registros médicos. Las solicitudes se atenderán en un plazo de 30 días.
15. A pedir una enmienda de su expediente médico.
16. A pedir servicios de defensa o apoyo de ayuda autónoma.
17. A la confidencialidad: KANA está obligada por ley a tratar lo que usted nos dice con mucha atención. Nuestras políticas de confidencialidad y privacidad nos impiden compartir información sobre usted sin su permiso. Sin embargo, existen algunas excepciones que nos obligarían a compartir información sin permiso. Abajo se mencionan algunos ejemplos frecuentes:

- a. Durante una emergencia médica,
 - b. Cuando usted u otra persona esté en peligro físico,
 - c. Sospecha de abuso o negligencia de menores o adultos vulnerables,
 - d. Tratamiento, pago y operaciones de atención médica (Consultar el Aviso de prácticas de privacidad disponible en la recepción),
 - e. Orden de tribunal y
 - f. Coordinación de atención: es posible que KANA y sus proveedores médicos necesiten hablar sobre su atención.
18. Los pacientes que pagan ellos mismos o sin seguro tienen derecho a recibir un cálculo de buena fe del costo total esperado de cualquier artículo o servicio que no sea de emergencia.

Usted debe firmar un formulario de Revelación de información (ROI) para que KANA pueda comunicar información a cualquier persona que no cumpla los criterios arriba. Esto incluye familiares que no sean los padres/tutores.

Los clientes que tienen tratamiento obligatorio recibirán un reporte de su asistencia y participación para para el tribunal, Departamento de Justicia Juvenil (Department of Juvenile Justice, DJJ), Oficina de Servicios Infantiles (Office of Child Services, OCS), etc., una vez que se firme el ROI adecuado.

II. Responsabilidades de las personas que atendemos

Antes de recibir atención Kodiak Area Native Association, se les informa a las personas que atendemos sobre sus responsabilidades de:

1. Dar información precisa y completa sobre:
 - a. Enfermedades u hospitalizaciones pasadas,
 - b. Medicamentos, incluyendo medicamentos sin receta y suplementos dietéticos o a base de hierbas,
 - c. Directivas anticipadas, poder notarial médico o psiquiátrico o cualquier otra directiva que pudiera afectar la atención,
 - d. Alergias o sensibilidades,
 - e. Historia médica, de salud mental o de abuso de sustancias personal o familiar, y
 - f. Cobertura de seguro y recursos económicos alternativos.
2. Aceptar la responsabilidad económica por cualquier cargo no cubierto por Indian Health Service (IHS) o su proveedor de seguro.
3. Consultar sobre servicios y cargos relacionados no cubiertos.
4. Tratar al personal y a otras personas que atendemos con cortesía y respeto. Usar lenguaje no apropiado, alzar la voz o amenazar al personal o a las visitas podría ser motivo para el alta de la atención o puede limitar los servicios disponibles a prestar.
5. Cooperar para enviar una solicitud y obtener recursos alternos para el pago de los servicios prestados.
6. Pedir otro proveedor si cree que no puede establecer con éxito una relación profesional.
7. Cumplir las políticas de KANA sin humo, drogas, violencia y todas las relacionadas con KANA.
8. Respetar a los proveedores y a otros clientes asistiendo a todas las citas o informándonos 24 horas antes de su cita si no puede asistir a sus citas.

9. Hacer preguntas sobre cualquier cosa que no entienda.
10. Participar en el proceso de tratamiento y desarrollo de su plan de tratamiento.
11. Tener a un adulto responsable que lo transporte a su casa desde los centros de KANA y permanezca con usted 24 horas, si así lo exige un proveedor.
12. Llamar una semana antes de que se agoten las recetas. Esperar 72 horas para que se surtan las recetas.

III. Principios de nuestro Hogar médico centrado en el paciente

Kodiak Area Native Association se identifica como un Hogar médico centrado en el paciente (Patient-Centered Medical Home, PCMH) y adoptó los principios de un Hogar médico como sigue:

1. **Coherencia y continuidad**, garantizando que cada paciente tenga una relación permanente con un proveedor médico de atención primaria personal y un equipo de atención capacitado para dar atención continua e integral.
2. **Orientación integral para la persona**, en la que el proveedor de atención primaria es responsable de cubrir todas las necesidades de atención médica del paciente o de asumir la responsabilidad de coordinar adecuadamente la atención con otros profesionales calificados. Esto incluye atención para todas las etapas de la vida; atención de casos agudos; atención crónica; servicios de prevención y atención en pacientes terminales.
3. **Coordinación de atención** de nuestro equipo en todos los elementos del sistema de atención médica y de la comunidad del paciente para incluir el uso de expediente médico electrónico y sistemas para comunicarse con otros proveedores de atención médica, para garantizar que los pacientes reciban la atención necesaria cuando la necesitan, y que la atención que se da sea de una manera cultural y lingüísticamente adecuada.
4. **Calidad y seguridad** son características distintivas del hogar médico al participar en la evaluación autónoma continua, la revisión de colegas y la educación para mejorar continuamente nuestra atención y servicios.
5. **Acceso mejorado a la atención** está disponible durante el horario clínico de los sábados para recibir atención médica en Mill Bay Health Center, citas para el mismo día y citas hasta las 6:00 p. m. Si es después del horario, hay disponible una línea de asesoramiento de enfermería después del horario: (907) 486-9870.
6. **Participación del paciente**, respetando los valores del paciente y de la familia, y las necesidades que se expresan.
7. **Apoyo a los objetivos del paciente**, dando apoyo en cada visita para el establecimiento de objetivos y la planificación de acciones para ayudar a los pacientes a alcanzar sus objetivos médicos.
8. **Atención basada en evidencia**, que dan equipos de atención que se mantienen actualizados con las principales investigaciones médicas, para que los pacientes se puedan beneficiar de las últimas recomendaciones médicas.
9. **Experiencia del paciente**, pidiendo comentarios de nuestros pacientes y de sus cuidadores relacionados con su experiencia de atención médica y usando esas respuestas para mejorar la calidad.

Actualizado en 7/2023

3449 REZANOF DRIVE EAST KODIAK AK 99615 | (907) 486-9800 | WWW.KODIAKHEALTHCARE.ORG

CORTESÍA • ATENCIÓN • RESPETO • COMPARTIR • ORGULLO