

Responsabilidades del paciente

1. Los pacientes son responsables de proporcionar la información exacta y completa sobre su estado de salud, historial médico, enfermedades, alergias existentes, síntomas, visitas con los especialistas, resultados recientes de las pruebas, visitas a la sala de emergencias, ingresos en el hospital, uso de medicamentos recetados, sin receta o herbales y otros asuntos de cuidado.
2. Los pacientes son responsables de ponerse en contacto con su proveedor y/o equipo de atención médica cuando:
 - La información o las instrucciones son confusas o no se entienden.
 - Si los pacientes creen que no pueden cumplir con su plan de tratamiento.
3. UGL trabaja para proporcionar cuidado eficiente y justo a todos los pacientes. Los pacientes y visitantes son responsables de su comportamiento, la privacidad de otros pacientes y mostrar consideración por las necesidades de otros pacientes y los empleados del centro. UGL tiene una política de tolerancia cero de comportamientos abusivos o irrespetuosos.
4. Los pacientes son responsables de proporcionar los datos de seguro y de trabajar con el centro de salud para arreglar el pago.
5. Los pacientes son responsables del pago de su factura y/o de cualquier copago. Si un cheque es devuelto, los pacientes pueden ser responsables de pagar las tasas por fondos insuficientes y todos los gastos relacionados con el cobro de pagos atrasados.
6. Los pacientes son responsables de:
 - Informar y describir cualquier dolor que estén experimentando.
 - trabajar con el proveedor y el equipo de atención médica para desarrollar un plan de manejo del dolor.
 - ayudar a evaluar y comunicar la efectividad de su plan de tratamiento con su proveedor y equipo de atención médica.
7. La salud del paciente depende de todos los servicios relacionados con la atención médica recibidos, así como de las decisiones que los pacientes toman en su vida diaria. Los pacientes son responsables de reconocer el efecto que las opciones de estilo de vida tienen en su salud personal.

Declaración de voluntades anticipadas

Es la política del Centro de Salud Familiar de Upper Great Lakes informar a los pacientes de su derecho a tener una declaración de voluntades anticipadas si así lo desean.

Una declaración de voluntades anticipadas permite a los pacientes tomar decisiones sobre la atención médica que reciban en el futuro. Les permite nombrar y designar a alguien que se asegure de que sus deseos se cumplan si ellos son incapaces de hacerlo.

Todos los pacientes con una declaración de voluntades anticipadas tienen el derecho a que se cumplan sus deseos. En el caso que un proveedor no esté de acuerdo con las decisiones del paciente el centro de salud se asegurará de que otro proveedor se haga responsable del cuidado del paciente.

Si los pacientes ya tienen una declaración de voluntades anticipadas, es su responsabilidad proporcionar al centro de salud una copia para el expediente médico de los pacientes. Si los pacientes no tienen una declaración de voluntades anticipadas, pueden pedirle más información a un miembro de su equipo de atención médica. UGL estará encantado de proporcionar la información necesaria.

Un centro de salud sirve para muchos propósitos.

Los centros de salud trabajan para mejorar la salud de las personas; tratar a las personas con lesiones y enfermedades; educar a médicos, profesionales de la salud, pacientes y miembros de la comunidad; y mejorar la comprensión de la salud y las enfermedades. En la realización de estas actividades, esta institución se compromete por respetar sus valores y dignidad.

Para presentar una queja o denunciar una inquietud o conflicto, por favor contacte con nosotros:

Centro de Salud Familiar de Upper Great Lakes
Atención: Chief Operating Officer
506 Campus Drive
Hancock, MI 49930
(906) 483-1705



Centro de Salud Familiar Upper Great Lakes

506 Campus Drive
Hancock, MI 49930
(906) 483-1705
www.uglhealth.org

El Centro de Salud Familiar de Upper Great Lakes (UGL) es un Centro de Salud Federalmente Calificado y es un Centro Amparado por la Ley Federal de Reclamaciones por Agravios (FTCA por sus siglas en inglés). UGL recibe fondos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. y se le considera un Servicio Federal de Salud Pública con respecto a ciertas reclamaciones de salud o relacionadas con la salud, incluidas las reclamaciones por negligencia médica contra el centro y sus personas cubiertas

Derechos del paciente & Responsabilidades



La atención médica eficaz requiere que los pacientes, médicos y profesionales del cuidado de la salud trabajen juntos en equipo. La comunicación abierta y honesta, el respeto a los valores personales y profesionales y la sensibilidad a las diferencias son importantes para proporcionar la mejor atención posible al paciente.

El Centro de Salud Familiar de Upper Great Lakes (UGL) se compromete a respetar los derechos y responsabilidades de los pacientes, sus familias, proveedores y otros cuidadores. El Centro de Salud respeta el papel de los pacientes en la toma de decisiones sobre las opciones de tratamiento y otros aspectos de su cuidado.

UGL respeta las diferencias culturales, raciales, lingüísticas, religiosas, de edad, de género y otras, así como a las necesidades de las personas con discapacidad. UGL trata a todos los pacientes independientemente de su capacidad para pagar por los servicios.

Brindando servicios de atención médica excepcionales para todas las personas en la región de los Grandes Lagos independientemente de su capacidad de pago.

Declaración de derechos del paciente

1. Los pacientes tienen el derecho a un cuidado considerado y respetuoso. Los pacientes tienen derecho a que el personal del centro de salud les trate con dignidad y respeto.

2. Los pacientes — y cuando proceda, su familia u otros designados que estén involucrados en el cuidado del paciente — tienen el derecho de saber y se les anima a obtener información relevante, actual y entendible sobre el diagnóstico, el tratamiento, el pronóstico y resultados de la atención de los proveedores y otros cuidadores directos.

Los pacientes tienen derecho a hablar y solicitar información sobre procedimientos y/o tratamientos específicos, riesgos involucrados, el posible tiempo de recuperación, alternativas clínicamente razonables y sus riesgos y beneficios adjuntos, excepto en emergencias, cuando los pacientes carecen de capacidad para tomar decisiones y la necesidad de tratamiento es urgente.

Los pacientes tienen derecho a conocer los nombres y calificaciones de los proveedores, enfermeros y otros involucrados en su cuidado, así como cuando los involucrados son estudiantes, residentes u otros proveedores que estén recibiendo entrenamiento.

3. Los pacientes tienen derecho a un manejo eficaz del dolor mediante el desarrollo de un plan individualizado de manejo del dolor con sus practicantes clínicos.

4. Los pacientes tienen derecho a ser tratados con dignidad y recibir apoyo durante los cuidados al final de la vida.

5. Las instituciones de salud deben asesorar a los pacientes de sus derechos bajo la ley estatal y la política del centro de salud para tomar decisiones de salud informadas. Los pacientes tienen derecho a tomar decisiones sobre su plan de atención antes y durante todo el curso de tratamiento.

Los pacientes tienen derecho a rechazar cualquier tratamiento o plan de atención recomendado en la medida en que lo permita la ley y la política

del centro de salud, y a ser informados de las consecuencias de estas acciones. En caso de rechazar un tratamiento, los pacientes tienen derecho a otros cuidados y servicios apropiados que el centro de salud proporciona o a ser transferidos a otro centro de atención médica que pueda satisfacer mejor las necesidades del paciente. El centro de salud debe notificar a todos los pacientes de cualquier política o normativa que pueda afectar la capacidad de elección del paciente dentro de la institución.

6. Los pacientes tienen el derecho a realizar una declaración de voluntades anticipadas, un poder notarial para cuidados médicos, o a elegir un representante médico para tomar decisiones informadas si el paciente es incapaz de tomar sus propias decisiones. Si los pacientes tienen una declaración de voluntades anticipadas, el centro de salud incluirá esa información en el expediente del paciente. Si no lo tienen, los pacientes recibirán la información apropiada si así lo desean. Los pacientes tienen derecho a información oportuna sobre cualquier política de centro de salud que pueda limitar su capacidad de implementar plenamente una declaración de voluntades anticipadas que sea legalmente válida.

7. Los pacientes tienen derecho a que se respete su privacidad. Las conversaciones sobre su caso, las consultas, los exámenes, el tratamiento y los usos y las divulgaciones de su información de la salud se deben llevar a cabo de manera que se proteja la privacidad de cada paciente de acuerdo con la ley estatal y federal.

8. Los pacientes tienen el derecho de esperar una seguridad razonable, en lo que se refiere a las prácticas de los centros de salud y el medio ambiente.

9. Los pacientes tienen el derecho de esperar que, dentro de su capacidad y políticas, el centro de salud responderá de manera razonable a la solicitud de recibir cuidados y servicios apropiados y médicamente indicados.

10. Los pacientes tienen el derecho de preguntar y ser informados de la existencia de relaciones comerciales entre el centro de salud, las

instituciones educativas, otros proveedores de atención médica o los pagadores que puedan influir en el tratamiento y cuidado del paciente.

11. Los pacientes tienen el derecho de aceptar o rechazar la participación en los estudios de investigación propuestos o a la experimentación humana que afecte el cuidado y el tratamiento o que requieran la involucración directa del paciente, y a que dichos estudios sean explicados completamente antes de solicitar consentimiento. Los pacientes que se niegan a participar en la investigación o la experimentación tienen derecho a la atención más eficaz que el centro de salud puede proporcionar de otra manera.

12. Los pacientes tienen el derecho de revisar y recibir registros relacionados con su cuidado, y que la información sea explicada o interpretada según sea necesario, excepto cuando la ley lo prohíba.

13. Los pacientes tienen derecho a que se use y divulgue confidencialmente su información médica. Los pacientes que son, o han sido un paciente de UGL tienen derecho a inspeccionar o recibir por un precio razonable, una copia de sus expedientes médicos si lo solicitan. En circunstancias específicas muy limitadas, UGL puede rechazar su petición. Los pacientes pueden solicitar una revisión de esta decisión. Los pacientes también pueden solicitar una enmienda a su expediente médico y solicitar que se realice en un plazo de 60 días.

14. Los pacientes tienen derecho a asumir que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención médica serán tratados confidencialmente, y que el centro de salud no los compartirá sin el consentimiento del paciente de acuerdo con la ley estatal y federal, excepto en casos como sospecha de abuso o negligencia, cuando lo permita o requiera la ley.

15. Los pacientes tienen derecho a ser informados del precio de los servicios ofrecidos por el centro de salud y los métodos de pago disponibles.

16. Los pacientes, su familia y/o otros designados que están implicados en el cuidado del paciente tienen el derecho a participar en cualquier

conversación sobre asuntos éticos que envuelva su cuidado. El Comité de calidad de UGL puede ser consultado con respecto a la revisión de preocupaciones éticas.

17. Los pacientes tienen derecho a ser informados de las políticas y prácticas del centro de salud que se relacionan con el cuidado del paciente, el tratamiento, uso y divulgación de toda la información relacionada con su atención médica. Los pacientes tienen derecho a ser informados de todos los recursos disponibles para resolver cualquier incumplimiento de la confidencialidad, conflictos, conflictos o agravios.

Los pacientes, su familia y/o otros designados que están involucrados en el cuidado del paciente, que presenten una queja o inquietud seguirán teniendo derecho a recibir servicios de atención médica de calidad. Los pacientes deben primero hablar sobre sus inquietudes con su proveedor, la enfermera u otro cuidador. Si no se resuelven las preocupaciones, se anima a los pacientes a ponerse en contacto con el director de operaciones llamando al 906-4831705.

Las quejas o reclamaciones formales por escrito pueden ser enviadas al director de operaciones de UGL 506 Campus Drive, Hancock, MI 49930. Los pacientes pueden esperar una respuesta inicial dentro de un periodo de siete días hábiles de recibirse la solicitud por escrita.

Los pacientes, su familia y/o otros designados que están involucrados en el cuidado del paciente pueden también presentar una queja al Departamento de Salud Comunitaria del Estado de Michigan llamando 1-800-882-6006; o escribiendo a Bureau of Health Services (la Oficina de Servicios de Salud), PO Box 30670, Lansing, MI 48909-8170.