



## Derechos y responsabilidades del paciente Sus derechos. Sus responsabilidades.

### Derechos del paciente. Usted tiene derecho a:

1. Atención respetuosa y digna brindada por proveedores capacitados en un entorno seguro y protegido.
2. Ser informado de sus derechos lo antes posible durante su tratamiento.
3. Recibir atención de calidad, libre de discriminación por motivos de raza, color, religión, discapacidad, sexo, orientación sexual, nacionalidad o situación financiera.
4. Conocer los nombres y funciones del personal de atención médica que participan en su atención.
5. Privacidad en lo que respecta a su condición médica; su tratamiento sólo se hablará con aquellos que necesitan saberlo.
6. Que sus expedientes médicos se manejen de manera confidencial y que sean leídos únicamente por las personas que necesitan conocerlos. La información sobre el paciente solo se divulgará con su permiso o según lo exija la ley.
7. Solicitar modificaciones o cambios y obtener información sobre las divulgaciones de su información de salud, de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.
8. Conocer qué normas y reglamentos se aplican a su conducta como paciente de Contentnea Health.
9. Tomar decisiones informadas sobre su atención y tener derecho a incluir a los miembros de su familia en esas decisiones.
10. Recibir información de su proveedor sobre su diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento en un idioma que pueda entender para poder tomar decisiones informadas.
11. Rechazar el tratamiento, los medicamentos con receta o los procedimientos en la medida en que lo permita la ley después de conocer las consecuencias de rechazar el tratamiento, los medicamentos con receta o los procedimientos.
12. Buscar asesoramiento médico de otro proveedor a petición suya o a su cargo.
13. El paciente que no hable inglés o tenga dificultades auditivas o del habla tiene derecho a un intérprete, siempre que sea posible.
14. Estar libre de toda forma de abuso y acoso.
15. Informar las quejas sobre su atención y tener derecho a que se resuelvan.
16. Estar libre del uso de aislamiento o restricciones, a menos que sea autorizado por el médico.
17. Manejo adecuado del dolor.
18. Si lo solicita, el paciente tiene derecho a acceder a toda la información contenida en su expediente médico dentro de un periodo de tiempo razonable. Este acceso puede estar restringido por su médico sólo por razones médicas justificadas. Tiene derecho a que le expliquen la información que figura en su expediente.
19. Recibir una copia de sus facturas médicas y que se las expliquen. Tiene derecho a recibir una declaración escrita de los servicios prestados por el centro, incluidos los cargos relacionados.
20. Solicitar ayuda para encontrar formas de pagar sus facturas médicas.
21. Elaborar directivas anticipadas (atención médica, poder notarial, testamento vital e instrucciones anticipadas para el tratamiento de salud mental) y hacer que dichas directivas se cumplan en la medida permitida por la ley.
22. Que se realicen procedimientos de urgencia sin demoras innecesarias.
23. No sufrir explotación financiera por parte de Contentnea Health.

### Niños y adolescentes

1. Los padres o tutores legales tienen el derecho y la responsabilidad de participar en las decisiones sobre la atención del niño. Un niño o adolescente tiene derecho a que sus deseos se tengan en cuenta en la toma de decisiones según lo limite la ley.
2. Como paciente niño o adolescente, tiene derecho a esperar atención en un entorno físico adecuado para su edad, tamaño y necesidades individuales.
3. Como paciente niño o adolescente, tiene derecho a que se le explique lo que ocurrirá durante su visita, cómo se sentirá y cómo se realizará.

Responsabilidades del paciente. Usted se compromete a:

1. Proporcionar información precisa y completa sobre sus síntomas, antecedentes, estado de salud actual, síntomas, alergias, medicamentos, incluidos los medicamentos de venta libre y cualquier suplemento alimentario.
2. Informar los cambios en su estado de salud general al proveedor responsable.
3. Participar en la elaboración de su plan de tratamiento y seguir las instrucciones de atención que se le den.
4. Seguir el plan de tratamiento y las instrucciones de atención que se le den.
5. Aceptar la responsabilidad de sus acciones si rechaza el tratamiento planificado o no sigue las recomendaciones de su médico u otro personal de salud.
6. Indicar si comprende claramente su atención médica y lo que se espera de usted en el plan de atención.
7. Compartir sus valores, creencias y tradiciones con el personal para que puedan brindarle la atención adecuada.
8. Informar a su proveedor sobre cualquier testamento vital, poder notarial para la atención médica u otra directiva que pueda afectar su atención médica.
9. Asistir a las citas y notificarnos cuando no pueda hacerlo.
10. Ser respetuoso con el personal y con todos los proveedores de atención médica, así como con otros pacientes.
11. Aceptar la responsabilidad financiera de la atención que recibe.
12. Respetar la propiedad y los derechos de los demás.
13. Cumplir con las reglas y reglamentos del centro. Limitar la cantidad de invitados en las salas de examen.

---

Cómo presentar un reclamo o queja ante Contentnea Health si siente que se han infringido sus derechos como paciente:

Por teléfono: (252)747-8162 x8075

Por correo electrónico: [Compliance@contentnea.org](mailto:Compliance@contentnea.org)

Por correo postal: Contentnea Health Chief Compliance Officer en 7 Professional Drive, Snow Hill, NC, 28580

Si considera que no podemos resolver su reclamo o queja, puede comunicarse con NC Department of Health and Human Services Division of Health Services Regulation:

Por teléfono: 1-800-624-3004 (dentro de Carolina del Norte) o 919-855-4500 (disponible de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 12:00 p. m. y de 1:00 p. m. a 4:00 p.m., excepto días festivos)

Por fax: envíe su información por fax al 919-715-7724. Puede optar por imprimir y completar el formulario de reclamo, que se encuentra disponible en <https://info.ncdhhs.gov/dhsr/ciu/filecomplaint.html>

Por correo postal: envíe su formulario de reclamo completo a:

Complaint Intake Unit  
2711 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699-2711

El formulario de reclamo también está disponible en <https://www.ncdhhs.gov/>