

Derechos y responsabilidades del paciente - SPANISH

PeaceHealth Home Health del condado de Whatcom

Patient Rights & Responsibilities – Revised & Approved 9/2025

Todos los pacientes de PeaceHealth Home Health del condado de Whatcom y sus representantes tienen derecho a:

1. Recibir información de sus derechos en un idioma y de una manera que la persona comprenda. El aviso por escrito debe ser comprensible para las personas con poco dominio del inglés y accesible para las personas con discapacidades.
2. Ejercer sus derechos.
3. Que su persona y sus bienes reciban un trato con cortesía, respeto y privacidad.
4. Estar libres de abuso verbal, mental, sexual y físico, incluyendo las lesiones de origen desconocido, la negligencia, la explotación, la discriminación y la apropiación indebida de bienes.
5. Presentar quejas o quejas formales relacionadas con el tratamiento o la atención que se presta (o no se presta), así como por la falta de respeto hacia sus bienes o su persona de cualquier persona que preste servicios en nombre de PeaceHealth. Si un paciente o su representante eligen presentar una queja directamente a PeaceHealth Home Health del condado de Whatcom, dicha queja puede dirigirse a:
 - Avise al gerente del programa, todos los días de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.:
 - Nicole Christion, BSN, RN 360-788-8143
 - 800 E. Chestnut St., Suite 200, Bellingham, WA 98225
 - Avise al director de la Línea de Servicios de PeaceHealth Home Health por teléfono o por escrito:
 - Katie Wedemeyer, DPT, COSC, 360-788-8143
 - 800 E. Chestnut St., Suite 200, Bellingham, WA 98225
6. Estar libres de toda discriminación o represalia por ejercer sus derechos o por presentar quejas formales a PeaceHealth o a una entidad externa.
7. Privacidad y confidencialidad de la información personal y de los registros relacionados con la atención médica. La historia médica del paciente se revela únicamente cuando lo exige la ley o cuando lo autoriza el paciente o su representante legal.
8. Recibir información de los nombres, direcciones y teléfonos de las siguientes entidades financiadas a nivel federal y estatal que prestan servicios en el área donde reside el paciente:
 - Agencia sobre el envejecimiento
Whatcom Council on Aging
315 Halleck Street, Bellingham, WA 98225

(360) 733-4030
whatcomcoa.org

- **Centro para la vida independiente**

Center for Independence
7801 Bridgeport Way W #200
Lakewood, WA 98499
Teléfono (253) 582-1253
Teléfono de llamada sin costo 1-888-482-4839
Fax: (253) 584-4374
Correo electrónico: info@cfi-wa.org
www.cfi-wa.org

- **Agencia de Protección y Defensa**

Disability Rights Washington
315 5th Ave S, Ste 850
Seattle, WA 98104
Mensajes de voz: (800) 562-2702 o (206) 324-1521; Hay intérpretes de idiomas disponibles cuando se solicite. Use el 711 para el servicio de Relay (TTY) de Washington. Se aceptan llamadas por cobrar de centros penitenciarios.
Correo electrónico: info@dr-wa.org

- **Centro de Recursos para el Envejecimiento y la Discapacidad**

Washington State Department of Social and Health Services (DSHS)
Bellingham Community Services Office
4101 Meridian St.
Bellingham, WA 98226
Teléfono principal: (877) 501-2233
TTY: (800) 833-6384
Fax: (888) 338-7410
WashingtonConnection.org

- **Organización para la mejora de la calidad**

Línea de ayuda para beneficiarios de Acentra Health: 1-888-305-6759

9. Recibir información del derecho a acceder a ayudas auxiliares y servicios lingüísticos, así como de cómo acceder a estos servicios.
10. Recibir un tratamiento eficaz y servicios de calidad establecidos en el plan de atención.
11. Recibir servicios sin discriminación según raza, color, religión, país de origen (incluyendo poco dominio del inglés y el idioma principal), sexo (incluyendo las características sexuales, los rasgos intersexuales, el embarazo o condiciones relacionadas, la orientación sexual, la identidad de género o los estereotipos de género), edad, discapacidad (incluyendo enfermedades mentales y trastornos por consumo de sustancias) o cualquier combinación de estos, en lo que respecta a la admisión, el acceso al tratamiento o el empleo.
12. Recibir todos los servicios descritos en el plan de atención.
13. Recibir atención del personal, contratistas y voluntarios debidamente capacitados o acreditados para hacer las tareas asignadas, con la debida coordinación de los servicios.

14. Participación continua en la elaboración del plan de atención.
15. Aceptar o rechazar la atención, el tratamiento o los servicios.
16. Tomar decisiones sobre su atención médica.
17. Ejecutar una directiva anticipada o un poder notarial para la atención médica.
18. Recibir información sobre las políticas y los procedimientos de PeaceHealth relacionados con:
 - Las circunstancias que pueden llevar a PeaceHealth a dar el alta a un paciente
 - Las circunstancias que pueden llevar a PeaceHealth a transferir al paciente a otra agencia
 - Circunstancias que hagan necesario un cambio en el nivel de atención o en los requisitos de atención continua
 - Otros servicios y opciones disponibles, si fueran necesarios
19. Recibir información sobre lo siguiente antes de recibir la atención:
 - Aviso por escrito de los derechos y responsabilidades del paciente
 - Políticas de PeaceHealth sobre traslados y altas
 - Información de contacto del administrador de Home Health del condado de Whatcom, incluyendo
 - Nombre: Nicole Christion
 - Dirección comercial: 800 E. Chestnut St., Suite 200, Bellingham, WA 98225
 - Teléfono comercial: 360-788-8143
 - Un Aviso de Privacidad de OASIS
20. Recibir información sobre la atención y dar o rechazar su consentimiento antes y durante el tratamiento, según corresponda, en relación con:
 - a. Cumplimiento de todas las evaluaciones
 - b. Atención que se proporcionará basada en una evaluación integral
 - c. Establecimiento y revisión del plan de atención
 - d. Las disciplinas que proporcionarán la atención
 - e. La frecuencia de las visitas
 - f. Los resultados esperados de la atención, incluyendo los objetivos que identificó el paciente y los riesgos y beneficios anticipados
 - g. Cualquier factor que pudiera afectar la eficacia del tratamiento
 - h. Cualquier cambio en la atención que se proporcione
21. Recibir información, de forma oral y por escrito, sobre:
 - a. La medida en que se puede esperar el pago de los servicios de Medicare, Medicaid o cualquier otro programa financiado o asistido a nivel federal del que tenga conocimiento PeaceHealth.
 - b. Los cargos por servicios que pueden no cubrir Medicare, Medicaid o cualquier otro programa financiado o asistido a nivel federal del que tenga conocimiento PeaceHealth.
 - c. Los cargos que la persona pueda tener que pagar antes de que se inicie la atención.
 - d. Cualquier cambio en la información proporcionada en el momento en que ocurra. PeaceHealth debe informar al paciente y a su representante (si lo hubiera) sobre estos cambios lo antes posible, antes de la siguiente visita de atención en casa.

22. Recibir un aviso por escrito adecuado, antes de que se preste un servicio específico, si PeaceHealth considera que dicho servicio puede no estar cubierto; o antes de que PeaceHealth reduzca o finalice la atención continua.
23. Recibir información sobre la línea telefónica estatal de llamada sin costo de atención en casa, su información de contacto, su horario de atención y el hecho de que su propósito es recibir quejas o preguntas sobre las agencias locales.
- **Teléfono:** 360-236-4700
 - **Asistencia lingüística gratuita:** 1-800-525-0127
 - **Horarios del call center:** de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.; se aceptan envíos electrónicos en cualquier momento.
 - **Dirección de correo:**
Washington State Department of Health
Health Systems Quality Assurance Complaint Intake
P.O. Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
- **Correo electrónico:** hsqacomplaintintake@doh.wa.gov
 - **Sitio web:** <https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/facility-complaint-process>
24. Acceder a la lista del departamento del estado de agencias autorizadas de atención en casa u hospicio y poder seleccionar a cualquier entidad autorizada para proporcionar la atención, sujeto al mecanismo de reembolso de la persona o a otras obligaciones contractuales pertinentes.
25. Recibir una lista de todos los servicios que ofrece Home Health del condado de Whatcom y de los que se están prestando al paciente.
26. Recibir el nombre de la persona de Home Health del condado de Whatcom responsable de supervisar la atención del paciente y la forma en que se puede comunicar con ella.
27. Recibir información sobre los cargos de PeaceHealth por los servicios, en qué medida se puede esperar el pago del seguro médico, programas públicos u otras fuentes, y qué cargos pueden ser responsabilidad del paciente.
28. Recibir, cuando se solicite, un estado de cuenta totalmente detallado, incluyendo la fecha de cada servicio y el cargo correspondiente. Las agencias que prestan los servicios mediante un plan de atención administrada no están obligadas a proporcionar estados de cuenta detallados.
29. Recibir información sobre las directivas anticipadas, el POLST y el alcance de la responsabilidad de PeaceHealth.
30. Recibir información sobre las políticas y los procedimientos de PeaceHealth para proporcionar atención de respaldo cuando los servicios no puedan prestarse según lo programado.
31. Recibir información sobre el número de la línea directa de quejas del departamento del estado para reportar quejas sobre PeaceHealth o sobre profesionales de atención médica acreditados.
- 1-800-633-6828

32. Recibir información sobre el número de la línea directa end harm del DSHS para reportar sospechas de abuso de niños o adultos vulnerables.

- 1-866-ENDHARM (1-866-363-4276) o TTY al 1-800-624-8186

**PeaceHealth Home Health del
Condado de Whatcom**

800 E Chestnut St Suite 200, Bellingham, WA 98225

(360) 788-8143

Peacehealth.org

