

Derechos y responsabilidades del paciente - SPANISH

PeaceHealth Southwest Home Health Patient Rights & Responsibilities – Revised & Approved 9/2025

Todos los pacientes de PeaceHealth Southwest Home Health y su representante tienen derecho a:

1. Ser informados de sus derechos en un idioma y de una manera que las personas entiendan. El aviso por escrito debe ser comprensible para las personas que tienen un dominio limitado del inglés y accesible para las personas con discapacidades.
2. Ejercer sus derechos.
3. Ser tratados con cortesía, respeto y privacidad en relación con su persona y sus bienes.
4. Estar libre de abuso verbal, mental, sexual y físico, incluyendo lesiones de origen desconocido, negligencia, explotación, discriminación y apropiación indebida de propiedad.
5. Presentar quejas o reclamos sobre el tratamiento o la atención que se da (o no se da), y la falta de respeto hacia la propiedad o la persona por cualquier persona que preste servicios en nombre de PeaceHealth. Si un paciente o representante elige presentar una queja directamente a PeaceHealth Southwest Home Health, esa queja puede dirigirse a lo siguiente:
 - Informe al gerente del programa, todos los días de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.:
 - Sherry Meserve, BSN, RN, CRRN, 360-759-1500
 - 5400 MacArthur Blvd., Vancouver, WA 98661
 - Informe al director de la Línea de Servicios de PeaceHealth Home Health por teléfono o por escrito:
 - Katie Wedemeyer, DPT, COSC, 360-759-1500
 - 5400 MacArthur Blvd., Vancouver, WA 98661
6. Estar libre de discriminación o represalias por ejercer sus derechos o por expresar quejas a PeaceHealth o a una entidad externa.
7. Privacidad y confidencialidad de la información personal y los registros relacionados con la atención médica. La historia médica del paciente se revela solo según lo exija la ley o lo autorice el paciente o el representante legal del paciente.
8. Ser informado de los nombres, direcciones y números de teléfono de las siguientes entidades financiadas por el gobierno federal y el estado que prestan servicios en el área donde reside el paciente:
 - **Agencia sobre el envejecimiento**
Community Living Connections: Area Agency on Aging and Disabilities of Southwest Washington
Atiende a adultos mayores, personas con discapacidades y sus familias.

201 NE 73rd Street, Suite 201
Vancouver, WA 98665
Teléfono: 360.694.8144
Llamada sin costo: 888.637.6060
Email: ClarkADRC@dshs.wa.gov
Sitio web: <http://www.helpingelders.org/>

- **Centro para la Vida Independiente**

Center for Independence
7801 Bridgeport Way, West, Suite 200
Lakewood, WA 98499
Teléfono: 253-582-1253 | Llamada sin costo: 888-482-4839
Email: info@cfi-wa.org

- **Agencia de Protección y Defensa**

Disability Rights Washington
315 5th Ave S, Ste 850
Seattle, WA 98104
Voz: (800) 562-2702 o (206) 324-1521. Los intérpretes de idiomas están disponibles previa solicitud. Llame al 711 para el Servicio de retransmisión de Washington (TTY). Se aceptan llamadas por cobrar de los centros correccionales.
Email: info@dr-wa.org

- **Centro de Recursos para Adultos Mayores y Discapacitados**

Dirección física:
State of Washington Headquarters - Blake East
4500 10th Avenue SE
Lacey, WA 98503
Correo postal de los EE. UU.:
PO Box 45600
Olympia, WA 98504-5600
Línea de información general de ALTSA - 360-725-2300

- **Organización para la Mejora de la Calidad**

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

9. Ser informado sobre el derecho a acceder a ayudas complementarias y servicios lingüísticos, y cómo acceder a estos servicios.
10. Recibir tratamiento eficaz y servicios de calidad identificados en el plan de atención.
11. Recibir servicios sin discriminación por motivos de raza, color, religión, país de origen (incluyendo el dominio limitado del inglés y el idioma principal), sexo (incluyendo características sexuales, rasgos intersexuales, embarazo o condiciones relacionadas, orientación sexual, identidad de género o estereotipos sexuales), edad, discapacidad (incluyendo enfermedades mentales y trastornos por consumo de sustancias) o cualquier combinación de los mismos relacionado con la admisión, el acceso al tratamiento o el empleo.
12. Recibir todos los servicios descritos en el plan de atención.

13. Ser atendido por personal debidamente capacitado o acreditado, contratistas y voluntarios debidamente capacitados para hacer las tareas asignadas con coordinación de servicios.
14. Participación continua en el desarrollo del plan de atención.
15. Aceptar o rechazar atención, tratamiento o servicios.
16. Tomar decisiones de atención médica.
17. Ejecutar una directiva anticipada o un poder notarial para la atención médica.
18. Ser informado de las políticas y procedimientos de PeaceHealth sobre:
 - Las circunstancias que pueden hacer que PeaceHealth dé de alta a un paciente.
 - Las circunstancias que pueden hacer que PeaceHealth transfiera al paciente a otra agencia.
 - Las circunstancias que requieren un cambio en el nivel de atención o requisitos de atención continua.
 - Otros servicios y opciones disponibles, si es necesario.
19. Ser informado de lo siguiente antes de recibir atención:
 - Aviso por escrito de los derechos y responsabilidades del paciente.
 - Políticas de transferencia y alta de PeaceHealth.
 - Información de contacto del administrador de PeaceHealth Southwest Home Health, que incluye:
 - Nombre: Sherry Meserve
 - Dirección comercial: 5400 Macarthur Blvd., Vancouver, WA 98661
 - Número de teléfono comercial: (360) 759-1500
 - Un aviso de privacidad de OASIS
20. Ser informado y dar su consentimiento o rechazar la atención antes y durante el tratamiento, cuando corresponda, con respecto a:
 - La finalización de todas las evaluaciones.
 - La atención que se dará con base en una evaluación integral.
 - Crear y revisar el plan de atención.
 - Las disciplinas que darán la atención.
 - La frecuencia de las visitas.
 - Los resultados esperados de la atención, incluyendo los objetivos identificados por el paciente y los riesgos y beneficios anticipados.
 - Cualquier factor que pueda afectar la efectividad del tratamiento.
 - Cualquier cambio en la atención que se dará.
21. Ser informado, oralmente y por escrito, de:
 - La medida en que se puede esperar el pago de los servicios de Medicare, Medicaid o cualquier otro programa de ayuda federal o financiado por el gobierno federal conocido por PeaceHealth.
 - Los cargos por servicios que pueden no estar cubiertos por Medicare, Medicaid o cualquier otro programa de ayuda federal o financiado por el gobierno federal conocido por PeaceHealth.
 - Los cargos que la persona puede tener que pagar antes de que se inicie la atención.

- Cualquier cambio en la información dada, según el párrafo (c)(7) de esta sección, cuando ocurra. HHA debe informar al paciente y al representante (si corresponde) de estos cambios lo antes posible, antes de la próxima visita de atención médica a domicilio.
22. Tener un aviso por escrito adecuado, antes de que se preste un servicio específico, si PeaceHealth cree que el servicio puede ser una atención no cubierta; o antes de que PeaceHealth reduzca o termine la atención continua.
 23. Ser informado sobre la línea telefónica gratis de atención médica a domicilio del estado, su información de contacto, su horario de atención, y que su finalidad es recibir quejas o preguntas sobre las agencias locales.
 - **Teléfono:** 360-236-4700
 - **Asistencia lingüística gratis:** 1-800-525-0127
 - **Horario del Centro de llamadas:** De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes
 - **Dirección de correo:**
Washington State Department of Health
Health Systems Quality Assurance Complaint Intake
P.O. Box 47857
Olympia, WA 98504-7857
 - **Email:** hsqacomplaintintake@doh.wa.gov
 - **Website:** <https://doh.wa.gov/licenses-permits-and-certificates/file-complaint-about-provider-or-facility/facility-complaint-process>
 24. Tener acceso a la lista estatal de agencias de atención médica a domicilio con licencia y seleccionar cualquier agencia para dar atención, sujeto al mecanismo de reembolso de la persona u otras obligaciones contractuales relevantes.
 25. Recibir una lista de todos los servicios ofrecidos por PeaceHealth Southwest Home Health y los que se prestan al paciente.
 26. Se le dará el nombre de la persona responsable de supervisar la atención del paciente y la forma en que se puede comunicar con esa persona.
 27. Ser informado de lo que PeaceHealth cobra por los servicios, hasta qué punto se puede esperar el pago del seguro médico, programas públicos u otras fuentes, y qué cargos podría tener que pagar el paciente.
 28. Recibir un estado de cuenta completo y detallado, previa solicitud, incluyendo la fecha de cada servicio y el cargo. Las agencias que prestan servicios de un plan de atención administrada no están obligadas a presentar estados de cuenta detallados.
 29. Ser informado de las directivas anticipadas y el alcance de responsabilidad de POLST y PeaceHealth.
 30. Ser informado de las políticas y procedimientos de PeaceHealth para dar atención de respaldo cuando los servicios no se puedan prestar según lo programado.
 31. Ser informado del número de la línea directa de quejas del estado para reportar quejas sobre PeaceHealth o profesionales médicos acreditados.
 - 1-800-633-6828

32. Ser informado del número de la línea directa de DSHS para denunciar sospechas de abuso de niños o adultos vulnerables.

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

PeaceHealth Southwest Home Health

5400 MacArthur Blvd, Vancouver, WA 98661

(360) 696-5100

Peacehealth.org

