

# Derechos y responsabilidades del paciente

---

Información dirigida a pacientes de CareVio® inscritos en programas de coordinación de cuidados en la comunidad



**CAREVio**®

*Linking Care. Improving Health.*

CareVio® le ayuda a coordinar atención para la salud del comportamiento, la atención médica clínica y las necesidades sociales, entre otras. Juntos, trataremos los problemas de salud antes de que se conviertan en condiciones más graves para que usted pueda llegar a tener la mejor salud posible.

Por favor, tómese un momento para revisar sus derechos (cosas que haremos por usted) y responsabilidades (cosas que usted puede hacer por nosotros) como participante en CareVio®.

## Quejas, inquietudes y preguntas

Si tiene una inquietud sobre la calidad y la seguridad de los cuidados recibidos, hable de esto con su coordinador de cuidados o su proveedor de atención médica. Si todavía está preocupado(a), por favor hable con:

- su médico;
- el director o directora de enfermería del área;
- un supervisor(a) de enfermería.

Usted tiene el derecho de informarnos sobre sus inquietudes o quejas. También tiene derecho a hablar con un representante para obtener información sobre cómo usar el sistema de quejas:

### **Departamento de Atención al Paciente de ChristianaCare**

Christiana Hospital: 302-733-1340

Wilmington Hospital: 302-320-4608

Departamento de Emergencias en Middletown:  
302-733-1340

### **Oficina de Licenciamiento y Acreditación de Centros de Salud de Delaware**

258 Chapman Road, Chopin Building, Suite 101

Newark, DE 19702

800-942-7373

### **Sección de Control de Calidad de la Joint Commission**

800-994-6610

[complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)



## Comunicación

- Tiene derecho a que se le informe sobre sus derechos y responsabilidades como participante lo antes posible.
- Tiene derecho a que, en caso de que esté ingresado en el hospital, le llamen a su coordinador de cuidados, a su asistente de salud en el hogar, a un familiar u otra persona de su elección.
- Tiene derecho a que se le brinde información de una manera que usted entienda.
- Tiene derecho a los servicios de un intérprete o de usar otros apoyos si necesita ayuda si no habla ni entiende el inglés o tiene otras necesidades de comunicación (por ejemplo, problemas de la audición o de la vista).
- Tiene derecho a ver sus registros, a menos que, por una razón médica, su médico solicite que la información se mantenga privada.
- Le ayudaremos a ver sus registros médicos tan rápido como podamos.
- Tiene derecho a conocer los nombres y los cargos de las personas que lo cuidan.
- Tiene derecho a conocer cualquier relación contractual con la organización.

## Sus derechos

- Tiene derecho a una atención de calidad, independientemente de su raza, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, condición de veterano, orientación sexual, identidad o expresión de género, fuente de pago o cualquier otra condición que no sea un motivo legal de discriminación.
- Tiene derecho a participar de su atención médica, a contribuir en la toma de decisiones sobre sus cuidados y a estar involucrado en las acciones realizadas para cuidarlo. También tiene derecho a ayudar a tomar decisiones sobre dónde se va a ir, además de cuándo y cómo se va.
- Usted tiene derecho a que se le informe sobre su salud.
- Tiene derecho a recibir información sobre todos los servicios de coordinación de cuidados que existen, incluso si algún servicio no está cubierto por el seguro. También tiene derecho a consultar con los profesionales tratantes acerca de las opciones.
- Tiene derecho a rechazar la participación o cancelar su inscripción en los programas y servicios ofrecidos.\*
- Tiene derecho a solicitar que lo atienda otro miembro del personal.\*

*\*Para hacerlo, llame a CareVio® al 1-844-227-3565 y pida hablar con un supervisor de enfermería.*

## Sus responsabilidades:

- Usted es responsable de proporcionarnos información correcta y completa sobre su persona, como sus enfermedades anteriores y actuales, los medicamentos que toma, sus alergias y cualquier otra cosa que tenga que ver con su salud.
- Usted es responsable de informarnos sobre los cambios en su salud, medicamentos, seguros o prestadores de servicios.
- Deberá seguir el plan de cuidados que elaboró con su coordinador de cuidados. Díganos de inmediato si hay algo que no entienda.
- Usted es responsable de informar al coordinador de cuidados si no puede seguir el plan propuesto o si decide no participar en el programa de coordinación de cuidados.
- Deberá informar a su proveedor de atención primaria si decidió no participar en el programa de coordinación de cuidados.

## Voluntades anticipadas

- Las voluntades anticipadas (testamento vital y poder notarial médico) son documentos legales que le permiten elegir lo que desea que suceda si ya no está lo suficientemente saludable como para tomar decisiones por sí mismo. Es su derecho que obedezcamos sus instrucciones, siempre y cuando estén dentro de los límites de la ley y alineadas con nuestra misión.
- Necesita indicarnos si posee voluntades anticipadas y entregarnos una copia de estas al inscribirse en un programa de coordinación de cuidados posteriores al alta.



## Representantes

- Si ya cuenta con una persona encargada de tomar todas las decisiones por usted (un representante), cerciórese de que esta sepa que debe estar lista para revisar su atención médica si usted no puede hacerlo por sí mismo.



## Privacidad

- Tiene el derecho de saber que la información sobre su atención médica será tratada en privado, y que los miembros del personal quienes no lo están atendiendo no estarán presentes sin haber recibido su permiso.
- Tiene el derecho de esperar que sus registros se mantengan privados. Los va a ver únicamente el personal que lo está cuidando, o el personal responsable de comprobar que se le proporcione una atención de calidad. Para que otras personas vean sus registros médicos es necesario haber recibido su permiso por escrito o el de la persona encargada de tomar decisiones por usted.
- Puede tener la seguridad de que todos los elementos de su expediente se traten con confidencialidad.





## Seguridad

- Tiene derecho a que lo cuiden de forma segura, libre de cualquier tipo de abuso, acoso, negligencia o castigo físico.

## Respeto y consideración

- Tiene el derecho de ser atendido con amabilidad y respeto.
- Tiene el derecho de expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, siempre que al hacerlo no interfiera en los derechos ni las creencias de los demás.
- Se espera que trate con cuidado y seguridad todos los equipos para uso médico.

## Negarse a recibir atención

- Si decide no recibir tratamiento o no sigue el plan que estableció con su proveedor de atención médica, será responsable de sus acciones.



**1-844-227-3565**

CareVio<sup>®</sup>, una subsidiaria de ChristianaCare<sup>®</sup> (que es una empresa distinta), ha estado brindando servicios de la administración de cuidados a un sector particular de sus miembros.

*CareVio<sup>®</sup> es auspiciada por ChristianaCare<sup>®</sup>*