One Health se compromete a ofrecer atención de alta calidad que sea justa, receptiva y responsable con las necesidades de nuestros pacientes y sus familias. Nuestro compromiso es brindar a nuestros pacientes y sus familias un medio no solo para recibir la atención médica adecuada y servicios afines, sino también a abordar cualquier inquietud que puedan tener con respecto a dichos servicios. Alentamos a todos nuestros pacientes a estar al tanto de sus derechos y responsabilidades, y a desempeñar un papel activo en el mantenimiento y mejora de su salud, así como en el fortalecimiento de sus relaciones con nuestros proveedores de atención médica. Instamos enérgicamente a cualquier persona con preguntas o inquietudes sobre nuestra Declaración de derechos del consumidor (“Bill of Rights and Responsibilities”) a ponerse en contacto con nosotros, y estaremos encantados de ayudarle.

**Contacto**: Director Ejecutivo

One Health

P.O. Box 408

Hardin, MT 59034

**DERECHOS DEL PACIENTE DE ONE HEALTH**

One Health considera que sus derechos y responsabilidades son una parte importante de la prestación de atención médica de calidad. Le consideramos un socio en el cuidado de su salud. Al estar bien informado, participar en las decisiones de tratamiento y comunicarse abiertamente con su médico y otros profesionales de la salud, usted ayuda a que su atención sea lo más efectiva posible.

**Sus derechos como paciente de One Health:**

* Recibir atención de alta calidad basada en estándares profesionales de práctica, independientemente de su capacidad para pagar dichos servicios.
* Obtener servicios sin discriminación por motivos de raza, etnia, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad física o mental, orientación sexual o preferencia, estado civil, estatus socioeconómico o diagnóstico/condición.
* Ser tratado con cortesía, consideración y respeto por todo el personal de One Health, en todo momento y bajo todas las circunstancias, y de tal manera que respete su dignidad y privacidad.
* Ser informado sobre las políticas y procedimientos de privacidad de One Health, así como las políticas relacionadas con la información de salud identificable de manera individual.
* Esperar que One Health mantenga la confidencialidad de todas las historias clínicas y libere dicha información sólo con su autorización escrita, en respuesta a órdenes judiciales o citaciones, o según lo permitido o requerido por la ley.
* Acceder, revisar y/o copiar sus historias clínicas, previa solicitud, en un momento designado de mutuo acuerdo (o, según corresponda, permitir que el custodio legal acceda, revise y/o copie dichos registros) y solicitar la modificación de dichas historias.
* Conocer el nombre y las calificaciones de todas las personas responsables de su atención médica y recibir información sobre cómo contactar a estas personas.
* Solicitar un proveedor de atención médica diferente si no está satisfecho con la persona asignada por One Health. One Health hará sus mejores esfuerzos, pero no puede garantizar que se atenderán las solicitudes de reasignación.
* Recibir una explicación completa, precisa, fácil de entender y competente desde el punto de vista cultural y lingüístico sobre cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan de tratamiento, alternativas (incluida la no intervención) y riesgos/beneficios asociados, y cualquier otra información respecto a lo anterior.
* Recibir información sobre la disponibilidad de servicios de apoyo, incluyendo traducción, transporte y servicios educativos.
* Recibir suficiente información para participar plenamente en decisiones relacionadas a su atención médica y dar consentimiento informado antes de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico (excepto en emergencias). Si usted no puede participar plenamente, tiene derecho a ser representado por padres, tutores, familiares u otros representantes designados.
* Hacer preguntas (en cualquier momento antes, durante o después de recibir servicios) sobre cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o curso de tratamiento planificado, alternativas y riesgos, y recibir respuestas comprensibles y claras a dichas preguntas.
* Rechazar cualquier tratamiento (excepto según lo prohíba la ley), ser informado sobre las alternativas y/o consecuencias de rechazar el tratamiento, lo que puede incluir que One Health tenga que informar a las autoridades correspondientes de esta decisión, y expresar preferencias con respecto a cualquier tratamiento futuro.
* Obtener otra opinión médica antes de cualquier procedimiento.
* Ser informado si algún tratamiento es con fines de investigación o tiene carácter experimental y tener la oportunidad de dar su consentimiento informado antes de que comience dicha investigación o experimento (a menos que se renuncie de otra manera a dicho consentimiento).
* Elaborar directivas anticipadas y asegurarse de que todos los proveedores de atención médica cumplan con esas directivas de acuerdo con la ley.
* Designar a un representante para tomar decisiones sobre la atención médica si usted está incapacitado o llegase a estarlo.
* Solicitar y recibir información sobre su responsabilidad financiera por los servicios que se le presten.
* Recibir una copia detallada de la factura correspondiente a los servicios que se le prestaron, una explicación de los cargos y una descripción de los servicios que se cargarán a su seguro.
* Solicitar cualquier asistencia adicional necesaria para comprender y/o cumplir con los procedimientos administrativos y reglas de One Health, acceder a servicios de atención médica y relacionados, participar en tratamientos o cumplir con obligaciones de pago, al ponerse en contacto con nosotros (ver abajo).
* Presentar una queja sobre One Health o su personal sin temor a discriminación o represalia y que sea resuelta de manera justa, eficiente y oportuna.

**Contacto**: Director Ejecutivo

One Health

P.O. Box 408

Hardin, MT 59034

**RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE ONE HEALTH**

Usted también tiene responsabilidades que, de igual forma, son importantes a la hora de prestarle atención médica de calidad.

**Sus responsabilidades como paciente de One Health:**

* Proporcionar información personal, financiera, de seguro y médica precisa (incluyendo todos los tratamientos y medicamentos actuales) antes de recibir servicios de One Health y sus proveedores de atención médica.
* Seguir todas las reglas y procedimientos administrativos y operativos publicados dentro de las instalaciones de One Health.
* Comportarse en todo momento de manera educada, cortés, considerada y respetuosa hacia todo el personal de One Health y los demás pacientes, incluido el respeto a la privacidad y dignidad de otros pacientes.
* Supervisar a sus hijos mientras se encuentren en las instalaciones de One Health.
* Abstenerse de conductas abusivas, perjudiciales, amenazadoras o groseras hacia otros pacientes y/o el personal de One Health.
* No llevar ningún tipo de armas o explosivos a las instalaciones de One Health.
* Cumplir con todas las citas programadas y llegar a tiempo.
* Notificar a One Health a más tardar 24 horas (o lo antes posible dentro de las 24 horas) antes de la hora de su cita si no puede cumplir con esta según lo programado. No seguir esta política puede resultar en cargos por la visita y/o ser colocado en una lista de espera para la próxima visita.
* Participar y seguir el plan de tratamiento recomendado por sus proveedores de atención médica, en la medida de lo posible, y trabajar con estos para lograr los resultados de salud deseados.
* Hacer preguntas si no comprende la explicación (o información) sobre su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan de tratamiento, alternativas o riesgos/beneficios asociados, u otra información que se le indique sobre los servicios prestados.
* Explicar a sus proveedores de atención médica si decide (o no puede) participar en el tratamiento, en la medida de lo posible, y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
* Informar a sus proveedores de atención médica sobre cualquier cambio o reacción a medicamentos y/o al tratamiento.
* Familiarizarse con sus beneficios de salud y cualquier exclusión, deducibles, copagos y costos de tratamiento.
* Según corresponda, haga un esfuerzo de buena fe por cumplir con las obligaciones financieras, incluido el pago puntual por los servicios prestados.
* Informar a One Health de cualquier preocupación, problema o insatisfacción con los servicios prestados, la manera en que se prestaron o la persona a cargo de hacerlo.
* Utilizar todos los servicios, incluidos los procedimientos de quejas y reclamaciones, de manera responsable y no abusiva, de acuerdo con las reglas y procedimientos de One Health (incluido el conocimiento de la obligación de One Health de tratar a todos los pacientes de manera eficiente y equitativa). V2019.12.11