

Patient's Bill of Rights and Responsibilities

The Patient's Bill of Rights and Responsibilities have been adopted to promote quality care with satisfaction for patients, families, providers and staff, regardless of race, color, religion, sex, age, national origin, physical or mental disability, veteran status and/or the ability to pay. The physicians and staff at Mountainlands Community Health Center are committed to providing quality health care and maintaining dignity and integrity of our patients.

AS A PATIENT, YOU HAVE THE RIGHT:

- To be treated with dignity and respect.
- To be provided assistance in a prompt, courteous and responsible manner.
- To complete privacy and confidentiality.
- To seek a second opinion.
- To seek specialty care.
- To obtain care from other clinicians within the primary care medical home.
- To information regarding your diagnoses, evaluation, treatments and prospects for recovery in terms you can understand.
- To understand the medications prescribed for you, what they are, what they are for, how to take them properly and what the possible side effects are.
- To be informed of the costs associated with your treatment upon request.
- To participate in decisions involving your health care, including information about any proposed treatment or procedure in order to give informed consent.
- To know the names, titles and qualifications of all who provide your care.
- To express a complaint about Mountainlands Community Health Center and/or the quality of care you have received and to receive a response in a timely manner.
- To initiate the grievance procedure without fear of reprisal, which includes the right to a fair hearing, if you are not satisfied with MCHC's decision regarding any complaint.
- To review and obtain a copy of your medical record, subject to state law and MCHC's policies and procedures.
- To participate in the development of your plan of care in a language you can understand and to have a designated representative involved.
- To reasonable access to care within MCHC's scope of services, it's stated mission and applicable laws and regulations.
- To refuse treatment to the extent permitted by law.
- To participate in the consideration of ethical issues that arise in your care.
- To be informed of medical consequences and risks of your decision to refuse treatment.
- To formulate an Advanced Directive.
- To designate a surrogate decision maker, i.e. your guardian, next of kin, or legally authorized responsible person.
- To care which takes into consideration your psychosocial, spiritual, and cultural values.
- To appropriate assessment and management of pain.

PATIENT RESPONSIBILITIES:

- To know the benefits and exclusions of your health plan coverage.
- To respect the rights, property, and environment of all MCHC health care providers, employees, and patients.
- To provide MCHC with complete and accurate information about all present and past health matters and report all unexpected changes in your condition.
- To clearly understand a prescribed course of treatment and comply with the treatment plan agreed upon by you and your physician.
- To keep your appointments and, if unable to do so, to notify the office as soon as possible or pay the no-show payment.
- To pay all applicable co-payments at the time of service.
- To express your opinions, concerns, or complaints in a constructive manner to the appropriate people.
- To remember to notify us in a timely manner of changes in family size, address, phone number or insurance company status.
- To cooperate with all persons providing your care and treatment.
- To try to understand and follow instructions concerning your treatment and ask questions if you do not understand or need an explanation.
- To be responsible in your payment for treatment and to be cooperative and timely in providing insurance and eligibility information.

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Los **Derechos y Responsabilidades del Paciente** han sido adoptados para promover una atención de calidad con satisfacción para los pacientes, familias, proveedores y personal, independientemente de la raza, color, religión, sexo, edad, origen nacional, discapacidad física o mental, estatus de veterano y/o la capacidad de pago. Los médicos y el personal de Mountainlands Community Health Center están comprometidos a proporcionar atención médica de calidad y a mantener la dignidad e integridad de nuestros pacientes.

COMO PACIENTE, USTED TIENE EL DERECHO DE:

- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Recibir asistencia de manera pronta, cortés y responsable.
- Tener total privacidad y confidencialidad.
- Buscar una segunda opinión.
- Buscar atención especializada.
- Recibir atención de otros médicos dentro del hogar médico de atención primaria.
- Recibir información sobre sus diagnósticos, evaluación, tratamientos y perspectivas de recuperación en términos que pueda entender.
- Entender los medicamentos prescritos para usted, qué son, para qué sirven, cómo tomarlos correctamente y cuáles son los posibles efectos secundarios.
- Ser informado de los costos asociados con su tratamiento a petición.
- Participar en decisiones relacionadas con su atención médica, incluyendo información sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto, para dar su consentimiento informado.
- Conocer los nombres, títulos y calificaciones de todas las personas que le brindan atención.
- Expresar una queja sobre Mountainlands Community Health Center y/o la calidad de la atención que ha recibido y a recibir una respuesta de manera oportuna.
- Iniciar el procedimiento de quejas sin temor a represalias, que incluye el derecho a una audiencia justa, si no está satisfecho con la decisión de MCHC con respecto a cualquier queja.
- Revisar y obtener una copia de su expediente médico, sujeto a la ley estatal y las políticas y procedimientos de MCHC.
- Participar en el desarrollo de su plan de atención en un idioma que pueda comprender y tener un representante designado involucrado.
- Tener acceso razonable a la atención dentro del alcance de los servicios de MCHC, su misión establecida y las leyes y regulaciones aplicables.
- Rechazar tratamiento en la medida permitida por la ley.
- Participar en la consideración de cuestiones éticas que surjan en su atención.
- Ser informado de las consecuencias médicas y los riesgos de su decisión de rechazar el tratamiento.
- Formular una Directiva Anticipada.
- Designar un sustituto para que tome las decisiones, es decir, su tutor, pariente más cercano o una persona responsable legalmente autorizada.
- Recibir atención que tenga en cuenta sus valores psicosociales, espirituales y culturales.
- Tener una evaluación y manejo adecuado del dolor.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE:

- Conocer los beneficios y exclusiones de su cobertura de plan de salud.
- Respetar los derechos, la propiedad y el ambiente de todos los proveedores de atención médica, empleados y pacientes de MCHC.
- Proporcionar a MCHC información completa y precisa sobre todos los problemas de salud presentes y pasados, y reportar cualquier cambio inesperado en su condición.
- Comprender claramente el curso de tratamiento prescrito y cumplir con el plan de tratamiento acordado por usted y su médico.
- Mantener sus citas y, si no puede asistir, notificar a la oficina lo antes posible o pagar el cargo por no presentación.
- Pagar todos los copagos aplicables en el momento del servicio.
- Expresar sus opiniones, preocupaciones o quejas de manera constructiva a las personas apropiadas.
- Recordar notificarnos de manera oportuna sobre cambios en el tamaño de su familia, dirección, número de teléfono o estado del seguro.
- Cooperar con todas las personas que le brindan atención y tratamiento.
- Intentar entender y seguir las instrucciones sobre su tratamiento y hacer preguntas si no entiende o necesita una explicación.
- Ser responsable de su pago por el tratamiento y ser cooperativo y oportuno al proporcionar información sobre el seguro y la elegibilidad.
- Aceptar la responsabilidad de las consecuencias de la decisión de rechazar el tratamiento o las instrucciones.