



Derechos y responsabilidades del paciente (Incluyendo el Procedimiento de Quejas y Reclamaciones de CHS)

Derechos de todos los pacientes de CHS:

- ***El derecho a tener acceso a:***
 - Atención médica de calidad sin ser tratado de manera diferente debido a su raza, color, origen nacional (protegido por el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964); o debido a su sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, religión, origen étnico, discapacidad, diagnóstico, lenguaje, estilo de vida, o capacidad de pago;
 - Un ambiente de atención médica seguro y protegido, libre de malos tratos por parte de los empleados de CHS, tales como: negligencia, abuso (incluyendo castigo físico) o explotación.
 - La atención de la salud de manera oportuna y tratada con respeto y dignidad;
 - Servicio de intérprete cuando sea necesario sin costo para usted, incluyendo lenguaje de audición y de signo y asistencia visual, según sea necesario;
 - Atención de calidad, basada en evidencia, en el entorno menos restrictivo posible, y que se le proporcione continuidad de la atención de un proveedor de servicios a otro;
 - Confidencialidad de su información personal de salud y financiera de una manera que sigue las leyes estatales y federales
 - Copias de su registro de salud, cuando se solicite, según lo permitan las leyes federales y estatales;
 - Información sobre su derecho a desarrollar directivas avanzadas, incluyendo una Declaración de Tratamiento de Salud Mental y asistencia con este proceso si es necesario.

- ***El derecho a ser informado y hacer preguntas sobre:***
 - Los servicios de Cherokee Health Systems' (CHS'), sus proveedores, derechos y responsabilidades del paciente y procedimiento de quejas. Esto incluye el derecho a una copia de este documento, se previamente solicitada.
 - Su cuidado y todos los diferentes tipos de tratamiento que podrían funcionar para usted;
 - Riesgos, beneficios y consecuencias del tratamiento u no tratamiento;
 - Riesgos, beneficios y efectos secundarios de su medicamento o medicamento propuesto.

- ***El derecho a:***
 - Participar en el desarrollo de su plan de tratamiento y toda la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud;
 - Rechazar un procedimiento o tratamiento;
 - Rechazo a participar parcial o totalmente en actividades de tratamiento o terapéuticas (a menos que la participación sea ordenada por el tribunal);
 - Rechazo al uso de grabación de audio o visual para observación de su tratamiento a menos que usted de su permiso;
 - Pedir que se corrijan sus registros de salud si están equivocados. Si CHS no está de acuerdo con su solicitud, usted puede incluir en su expediente una declaración, por escrito, de su desacuerdo

- ***Si recibe atención en la Unidad de Estabilización de Crisis de CHS, el derecho a:***
 - Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de fuerza, disciplina, conveniencia o represalia;
 - Privacidad y libertad para usar los baños cuando sea necesario;

- Participar en actividades apropiadas, culturales, educativas, religiosas, comunitarias, vacacionáis, y/o recreativas, si se ofrecen..

Responsabilidades de todos los pacientes de Cherokee Health Systems (CHS):

- La responsabilidad de tratar a los proveedores de CHS, el personal de CHS, otros pacientes y visitantes con respeto y dignidad. Esto incluye no usar lenguaje inapropiado como comentarios amenazantes y/o abusivos, insultos raciales/étnicos, acoso sexual , y/o declaraciones peyorativas.
- La responsabilidad de respetar la privacidad de otros pacientes. Esto incluye grabaciones de video/audio o fotografía en las clínicas de CHS, sin permiso.
- La responsabilidad de cumplir con sus obligaciones financieras (pagos) o discutir con CHS cualquier dificultad que esté teniendo para pagar por los cuidados recibidos.
- La responsabilidad de programar citas según lo recomendado por el plan de tratamiento para su condición.
- La responsabilidad de asistir y llegar a tiempo para las citas programadas.
- La responsabilidad de llamar al CHS, tan pronto como sea posible, si no puede cumplir con su cita. Si es posible, notifique CHS con un día de anticipación para que la hora de su cita pueda estar disponible para otro paciente.
- La responsabilidad de proporcionar, a lo mejor de su conocimiento, información de salud precisa y completa al personal de tratamiento.
- La responsabilidad de reportar a su proveedor de atención medica cualquier cambio inesperado en su atención médica o condición de salud.
- La responsabilidad de tratar de aprender sobre/entender sus problemas de salud y medicamentos, así como participar en la planificación del tratamiento con su proveedor, y luego seguir las instrucciones y pautas para su cuidado, incluyendo laboratorios.
- La responsabilidad de tomar medicamentos según lo prescrito y no abusar, compartir o vender cualquier medicamento que CHS prescribe para usted.
- La responsabilidad de hacer preguntas si no entiendes algo relacionado con su cuidado.
- La responsabilidad de informar a su proveedor de atención medica de cualquier inquietud, queja o problema que puede tener con respecto a su cuidado médico.

Procedimiento de Quejas y Reclamaciones:

Quejas:

- Cuando un paciente/tutor se vuelve insatisfecho o preocupado por los servicios, honorarios, interacciones con el personal, honrar los derechos del paciente u otras dificultades, el

paciente/tutor primero debe discutir el asunto con su proveedor u otro miembro del personal de la oficina de CHS.

- Este empleado de CHS se hace responsable de tomar las medidas apropiadas para abordar la situación.
- *La mayoría de las quejas se pueden resolver fácil y rápidamente a la satisfacción del paciente/tutor a través de la discusión con las personas apropiadas en la clínica.*
- Todos los pacientes/tutores de CHS tienen derecho a presentar una queja con libertad de interferencia, coacción, discriminación o represalias.

Reclamación:

- Si el paciente/tutor se siente incapaz de discutir el asunto con el equipo de tratamiento o está insatisfecho con la respuesta, el paciente/tutor puede hacer una consulta formal de queja. CHS puede requerir que el paciente/tutor presente reclamaciones o apelaciones por escrito, pero cuando sea necesario, el personal de CHS ayudara a los pacientes en la preparación de dicha declaración. Las reclamaciones reciben atención inmediata por parte del gerente de la clínica de CHS.
- Si no está satisfecho con la respuesta del gerente, el paciente puede solicitar discutir la investigación de quejas con el Director Administrativo de la clínica CHS.
- Si la resolución no se produce a este nivel, el paciente puede solicitar una apelación de queja, que será revisada por al menos uno de los siguientes: Director Clínico, Director de Operaciones, o un Director de Clínica y/o Operaciones designado.
- Si aún no se logra la resolución, la apelación será revisada por el Presidente Ejecutivo (CEO). Las decisiones del Presidente Ejecutivo se comunicarán al paciente/tutor y serán definitivas.

Servicios de Defensa del Paciente:

Si un paciente siente que necesita ayuda externa para lidiar con problemas en Cherokee Health Systems, la asistencia puede estar disponible en las siguientes agencias:

- TN Department of Mental Health & Substance Abuse Services (TDMHSAS) Helpline
800-560-5767; 615-532-6700; oca.tdmhsas@tn.gov
- TN Dept of Health Office of Patient Care & Advocacy
615-741-5879; 800-722-7901
- Tennessee Primary Care Association
800-343-3136
- Tennessee Justice Center
615-255-0331; www.tnjustice.org; info@tnjustice.org
- Disability Rights TN
800-342-1660; GetHelp@disabilityrightstn.org
www.disabilityrightstn.org
- For TennCare Members:
 - TennCare Solutions Unit 800-878-3192
 - TennCare Advocacy Program 800-758-1638