

Sus derechos como participante

Cuando usted se inscribe en el programa LIFE, tiene ciertos derechos y protecciones. Su proveedor de LIFE debe explicar completamente sus derechos a usted o a alguien que actúe en su nombre de una manera que usted pueda entender en el momento en que usted se hace partícipe. En el programa LIFE, nos esforzamos a ofrecerle servicios de atención médica de calidad para que se mantenga lo más independientemente posible. Esto incluye la prestación de todos los productos y servicios cubiertos por Medicare y Medicaid, así como otros servicios que el equipo interdisciplinario considere necesarios en todos los entornos asistenciales, 24 horas al día y 7 días a la semana. Nuestro personal y nuestros contratistas tratan de afirmar la dignidad y el valor de cada participante garantizando los siguientes derechos:

Tiene derecho a recibir tratamiento.

Tiene derecho a un tratamiento adecuado y oportuno de sus afecciones de salud, incluido el derecho a:

- Recibir los cuidados y servicios necesarios para mejorar o mantener su estado de salud y alcanzar el mayor bienestar físico, emocional y social posible.
- Acceder a los servicios de atención médica de emergencia cuando y donde surja la necesidad sin aprobación de su proveedor de LIFE.

Tiene derecho a ser tratado con respeto y no ser discriminado.

Tiene derecho al cuidado considerado y respetuoso del personal de su proveedor y contratistas en todo momento y bajo cualquier circunstancia. Tiene derecho a no ser discriminado en la prestación de los servicios requeridos basada en la raza, la etnia, el origen nacional, la religión, el sexo, la edad, la orientación sexual, la discapacidad mental o física, o la fuente de pago.

Tiene derecho a:

- Recibir toda la atención médica completa en un entorno seguro y limpio y de forma accesible.
- Ser tratado con dignidad y respeto, y que se le conceda privacidad y confidencialidad en todos los aspectos del cuidado y recibir atención humanitaria.
- No tener que hacer trabajo o servicios para recibir su Programa LIFE.
- Utilizar un teléfono mientras se encuentra en el centro de LIFE.
- Estar libre de daños. Esto incluye medicación excesiva, abuso físico o mental, negligencia, castigo físico, ser colocado por sí mismo contra su voluntad, y cualquier restricción física o química que se use en usted para la disciplina o conveniencia del personal y que usted no necesita como parte del tratamiento de sus síntomas médicos.
- Que se le aliente y se le ayude a usar sus derechos en su programa LIFE.
- Obtener ayuda, si la necesita, para usar los procesos de quejas y apelaciones de Medicare y Asistencia Médica, y sus derechos civiles y otros derechos legales.
- Ser alentado y ayudado a hablar con el personal de LIFE acerca de los cambios en la política y los servicios que usted piensa que deben hacerse.
- Disponer de la información acerca de las opciones de tratamiento y servicios explicados de manera culturalmente competente.

Usted tiene derecho a recibir información y asistencia.

Tiene derecho a:

- Obtener información precisa y fácil de entender y contar con alguien que le ayude a tomar decisiones sobre el cuidado de la salud con conocimiento de causa.
- Que la información de esta sección se comparta con quien usted decida.
- Que alguien le ayude si usted tiene una barrera de comunicación o lenguaje para que pueda entender toda la información que se le da.
- Que su proveedor de LIFE traduzca la información en su idioma preferido de una manera culturalmente competente, si su primer idioma no es el inglés y usted no puede hablar inglés lo suficientemente bien como para entender la información que se le está dando.
- Obtener materiales de marketing y derechos de los participantes de LIFE en inglés y en un idioma que usted entienda. También puede obtener estos materiales en Braille, si es necesario.
- Que el acuerdo de inscripción le sea explicado de forma completa y comprensible para usted.
- Estar completamente informado, por escrito, de los servicios ofrecidos por su proveedor de LIFE. Esto incluye decirle qué servicios son proporcionados por contratistas en vez del personal de LIFE. Debe recibir esta información antes de participar, en el momento en que participe, y cuando necesite tomar una decisión sobre qué servicios recibir.
- Que se le proporcione, a petición, una copia de las personas que prestan servicios relacionados con el cuidado que no son prestados directamente por su proveedor de LIFE.
- Ver u obtener ayuda para ver, los resultados de la revisión más reciente de su proveedor de LIFE. Las agencias federales y estatales revisan todos los programas LIFE. También tiene el derecho de revisar cómo su proveedor de LIFE planea corregir cualquier problema que se encuentre en la inspección.
- A ser plenamente informado, por escrito, antes de que su proveedor de LIFE implemente cuidados paliativos, cuidados de confort o servicios de cuidados al final de la vida:
 - Debe dar su consentimiento por escrito antes de que se le proporcionen cuidados paliativos, cuidados de confort o cuidados al final de la vida por parte de su proveedor de LIFE.
 - Los servicios que recibirá y si esos servicios serán diferentes de los que recibe actualmente.
 - Si los servicios serán adicionales o sustitutivos de los que recibe actualmente.
 - Identificar todos los servicios que se verán afectados e informarle detalladamente de cómo cambiarán sus servicios si decide recibir cuidados paliativos, cuidados de confort o cuidados al final de la vida. Esto incluye, sin estar limitado a ellos, los siguientes tipos de servicios:
 - Servicios de un médico
 - Servicios de hospital
 - Servicios de cuidado a largo plazo
 - Servicios de enfermería
 - Servicios sociales
 - Servicios de nutrición
 - Transporte
 - Cuidado en el hogar
 - Fisioterapia, terapia ocupacional o del habla
 - Pruebas de diagnóstico, como imágenes y servicios de laboratorio
 - Medicamentos

- Servicios de atención médica preventiva
- Asistencia del centro de LIFE
- Tiene derecho a cambiar de opinión en cualquier momento, verbalmente o por escrito, sobre si desea recibir cuidados paliativos, de confort o al final de la vida. Tiene derecho a una selección de proveedores.

Tiene derecho a elegir a sus proveedores de atención médica, incluso su proveedor de atención primaria y especialistas, dentro de la red de su proveedor de LIFE y a recibir atención médica de calidad. Las mujeres tienen derecho a recibir servicios de un especialista calificado en atención de la salud de la mujer para servicios de atención de la salud de rutina o preventivos para la mujer.

Tiene derecho al acceso razonable y puntual a los especialistas según lo indique el estado de su salud y que sea conforme a las pautas de práctica clínica actuales.

Tiene derecho a recibir la atención necesaria en todos los ámbitos de cuidado y atención, hasta e incluso el ingreso en un centro de cuidados de larga duración cuando su proveedor de LIFE ya no pueda proporcionarle los servicios necesarios para mantenerle de manera segura en la comunidad.

Tiene el derecho de participar en las decisiones de tratamiento.

Tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su atención médica. Si no puede participar plenamente en sus decisiones de tratamiento o desea que alguien de su confianza le ayude, tiene derecho a elegir a esa persona para que actúe en su nombre.

Tiene derecho a:

- Que se le expliquen detalladamente todas las opciones de tratamiento.
- Rehusar cada uno o todos los servicios y cuidado.
- Estar plenamente informado de las consecuencias de rechazar la atención o los servicios y de cómo podría afectar a su estado de salud física, mental o emocional.
- Que su proveedor de LIFE le ayude a crear una directiva anticipada si lo desea. Una directiva anticipada es un documento escrito que dice cómo quiere que se tomen decisiones médicas en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Debe dárselo a la persona que llevará a cabo sus instrucciones y tomará decisiones de atención médica por usted.
- Participar en la creación e implementación del plan de cuidado. Puede pedir que su plan de cuidado sea revisado en cualquier momento.
- Que se le notifique por adelantado, por escrito, cualquier plan para trasladarlo a otro entorno de tratamiento y la razón por la que se le está trasladando.

Tiene derecho a que su información de salud se mantenga privada.

- Tiene derecho a hablar con proveedores de atención médica en privado y a que su información personal de atención médica se mantenga privada y confidencial, entre ellos, los datos de salud que se recopilan y guardan electrónicamente, según están protegidos por las leyes estatales y federales.
- Tiene derecho a ver y recibir copias de sus expedientes médicos y solicitar enmiendas.
- Tiene derecho a que le aseguren que su consentimiento por escrito será obtenido

para la divulgación de información a personas que no estén autorizadas por la ley a recibirla.

- Tiene derecho a dar su consentimiento por escrito que limite el grado de información y las personas a las que se puede dar la información.

Existe una regla de privacidad del paciente que le da más acceso a sus propios registros médicos y más control sobre cómo se utiliza su información médica personal. Si tiene alguna pregunta acerca de esta regla de privacidad, llame a la Oficina de Derechos Civiles al 1-800-368-1019.

Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800 -537-7697.

Tiene derecho a presentar una queja, solicitar servicios adicionales o hacer una apelación.

- Tiene derecho a quejarse de los servicios que recibe o que necesita y no recibe, de la calidad de su atención, o de cualquier otra preocupación o problema que tenga con su proveedor de LIFE. Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver preocupaciones con su proveedor de LIFE. Tiene derecho a:
 - o Una explicación completa del proceso de queja.
 - o Que se le aliente y ayude a explicar libremente sus quejas al personal de LIFE y a los representantes externos de su elección. No debe ser perjudicado de ninguna manera por contarle a alguien sus preocupaciones. Esto incluye ser castigado, amenazado o discriminado.
- Ponerse en contacto con 1-800-Medicare (1-800-633-4227 TTY 1-877-486-2048) para obtener información y asistencia, incluso para presentar una queja relacionada con la calidad de la atención o la prestación de un servicio.
- Solicitar servicios del proveedor de LIFE que usted cree que son necesarios.
 - o Un proceso amplio y oportuno para determinar si se deben prestar esos servicios.
 - o Apelar cualquier negación de una decisión de servicio o tratamiento por parte de su proveedor, personal o contratistas de LIFE.

Tiene derecho a retirarse del programa.

Si, por cualquier razón, usted no cree que su proveedor de LIFE es lo que usted desea, tiene derecho a retirarse del programa en cualquier momento y hacer que dicha cancelación de inscripción sea efectiva el primer día del mes siguiente a la fecha en que el proveedor de LIFE reciba su aviso de cancelación de inscripción voluntaria.

Ayuda adicional:

Si usted tiene quejas sobre su proveedor de LIFE, cree que sus derechos se han infringido, o desea hablar con alguien fuera de su proveedor de LIFE acerca de sus preocupaciones, llame a la línea directa para participantes del departamento al 1-800-757-5042. También puede ponerse en contacto con 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227 TTY 1-877-486-2048) para obtener información y asistencia, o para presentar una queja relacionada con la calidad de la atención o la prestación de un servicio.