



## AVISO DE NORMAS DE PRIVACIDAD

*Este aviso describe como la información médica sobre usted puede ser usada y divulgada y como usted puede obtener acceso a esta información. Favor de repasar cuidadosamente.*

### NUESTRA PROMESA A USTED ACERCA DE LA INFORMACIÓN SOBRE SU SALUD

Entendemos que la información médica de su salud es personal y estamos comprometidos a mantener esta información privada de acuerdo con este aviso. Como usted es nuestro/a paciente, nosotros mantenemos un expediente, o sea un registro, de su cuidado y los servicios que recibe a través de nosotros. Necesitamos este registro con su información para darle un cuidado de alta calidad y para cumplir con ciertos requisitos legales. Este “aviso de normas de privacidad” es aplicable a toda la información protegida sobre su salud y los documentos personales de su cuidado hecho por nuestra oficina, ya sea por su doctor personal u otros empleados del consultorio. La información protegida sobre su salud es dicha información que creamos y obtenemos al proveerle nuestros servicios. Dicha información puede incluir la documentación de sus síntomas, resultados de exámenes y evaluaciones, diagnóstico, tratamiento y solicitudes para el futuro cuidado o tratamiento. También incluye los documentos de cobros por esos servicios.

Este aviso le explicará las maneras por las cuales podemos usar y divulgar su información médica. También describe sus derechos y ciertas obligaciones que nosotros tenemos acerca del uso y la disposición de su información médica.

#### La ley requiere que nosotros:

1. Estemos seguros de que la información médica que la/lo identifica se mantenga privada;
2. Le entreguemos este aviso que describe nuestras obligaciones legales y nuestras prácticas de privacidad con respecto a su información médica; y
3. Sigamos los términos legales de la notificación que está al corriente y le asistamos en entenderlo.

### ¿QUIÉN VE Y COMPARTE MI INFORMACIÓN DE SALUD?

Las siguientes categorías describen las diferentes maneras por las cuales usamos y divulgamos información médica. Explicaremos cada categoría y usos y divulgaciones y lo que significa y trataremos de darle algunos ejemplos. No se describirá cada uno de los usos o cada divulgación en una categoría. Sin embargo, todas las maneras por las cuales se nos permite usar y divulgar la información serán incluidas en una de las categorías.

**Para tratamiento.** Podemos usar la información médica sobre usted para proveerle tratamiento o servicios médicos. Podemos dar información sobre usted a médicos, enfermeras, técnicos, médicos en su residencia, estudiantes de medicina, u otros empleados quienes participan en su cuidado. Por ejemplo, si durante el curso de su tratamiento su médico decide que tiene que consultar con otros especialistas, el tendrá que compartir su información médica con el especialista para obtener su consejo. Los diferentes departamentos y las diferentes oficinas de MAHEC pueden también compartir información médica sobre usted para coordinar las diferentes cosas que usted tal vez necesite como por ejemplo recetas, exámenes de laboratorio, y radiografías. También podemos divulgar su información médica a personas fuera de MAHEC quienes participan en su cuidado después de que usted se haya retirado de nuestra oficina, como miembros de su familia, clérigos, y otras personas a quienes usamos para proveerle servicios y quienes participan en su cuidado.

**Intercambio de información de salud.** Podemos proporcionar su información de atención de salud a un seguro intercambio de información de salud (HIE) en el cual participamos. Toda la información contenida en el HIE se mantiene privada y se usa de acuerdo con las aplicables leyes y regulaciones estatales y federales. Actualmente participamos en un HIE regional llamado Mission Health Connect y en un HIE de alcance estatal llamado NC Health Information Exchange. Un intercambio de información de salud (HIE) permite a sus profesionales médicos compartir electrónicamente importante información de atención de salud con otros médicos, hospitales y otros profesionales/organizaciones quienes participan en HIE. El HIE permite que la información clínica se pueda mover rápidamente entre diferentes sistemas electrónicos de historial médico, al mismo tiempo manteniendo la privacidad, seguridad y exactitud de la información. Trabajando en equipo, los profesionales médicos quienes participan tendrán acceso a un historial médico más completo para sus pacientes para apoyar el tratamiento y la continuidad de atención médica. Por ejemplo, usted puede, mientras que está viajando, tener un accidente en otra zona del estado. Si el médico que la/lo trata es miembro del HIE en el cual nosotros participamos, él/ella puede tener acceso a la información sobre

usted que nosotros y otros profesionales médicos han contribuido. El acceso a esta información adicional puede ayudar a su médico a proporcionarle un tratamiento rápido y bien informado, porque él/ella se habrá informado a través del HIE acerca de su historial de salud, sus alergias o medicinas recetadas. Usted no tiene que participar completamente en ningún HIE para recibir atención médica en MAHEC. Para más información acerca de sus opciones de participación en el NC HIE o Mission Connect HIE comuníquese con un representante de MAHEC llamando a (828) 257-2980, visite a [www.nchie.org](http://www.nchie.org) o llame a 855-926-1042.

**Para pagos.** Podemos usar y divulgar su información médica para que el tratamiento y los servicios que usted recibe en MAHEC sean facturados apropiadamente. Por ejemplo, enviamos facturas a su compañía de seguro médico. La compañía de seguro médico (o socios de negocio que nos ayuda con la cobranza de pagos) pide información acerca del cuidado médico que le hemos brindado.

**Para los funcionamientos del cuidado de salud.** Podemos usar y divulgar su información médica para los funcionamientos de nuestra oficina. Estos usos y divulgaciones son necesarios para el manejo de la oficina y asegurarnos que todos/as nuestros/as pacientes reciban cuidado de alta calidad. Por ejemplo, obtenemos seguro médico, evaluación legal de calidad, entrenamiento, licenciatura, auditoría médica y otros servicios a través de compañías o asociados fuera de nuestra oficina. Cuando es necesario compartiremos información sobre usted con estas compañías o asociados para obtener estos servicios. Estos asociados también tienen la obligación de proteger su información médica. También podemos divulgar información médica protegida a los médicos en residencia y los estudiantes en nuestros programas educativos quienes a veces observan el cuidado de pacientes. Y lo/la podemos llamar por su nombre mientras que usted esté en la sala de espera de nuestro consultorio.

**Avisos para recordar citas, alternativas de tratamiento, beneficios y servicios relacionados a la salud.** Podemos usar y divulgar su información médica para ponernos en contacto con usted y para hacerle recordar que tiene una cita con nosotros.

**Recaudación de fondos.** Podemos usar limitada información demográfica (nombre/apellidos, dirección, número telefónico, fechas de atención, edad, sexo y estatus de seguro médico) para ponernos en contacto con usted con el propósito de recaudar fondos para Mountain Area Health Education Center, Inc. (MAHEC) o cualquier fundación que forma. El dinero recaudado será utilizado para expandir y mejorar los servicios y programas que proveemos a la comunidad y región. Cualquier carta de recaudación de fondos que usted reciba de parte de nosotros le proveerá las instrucciones acerca de cómo optar por no recibir cartas de recaudación de fondos en el futuro.

**Mercadotecnia.** Podemos usar su información médica para darle información acerca de nuestros servicios de cuidado de salud, tratamientos alternativos u otros beneficios y servicios de salud que le puedan interesar.

**Investigación.** Bajo ciertas circunstancias, podemos usar y dar a conocer su información médica para investigación científica. Por ejemplo un proyecto de investigación puede comparar la salud de pacientes quienes recibieron un tratamiento con otros quienes recibieron otro tratamiento diferente para la misma condición. Antes de usar o divulgar información médica para investigación, el proyecto pasará por un proceso específico de aprobación. Sin embargo, incluso sin aprobación específica, podemos permitirles a los investigadores mirar los expedientes para ayudarles a identificar a pacientes a quienes se puedan incluir en su proyecto o para otros propósitos similares con tal que no retiren o saquen una copia de cualquier información médica.

**Individuos quienes toman parte en su cuidado o el pago para su cuidado.** Usando nuestro mejor juicio podemos usar y divulgar su información médica a un amigo o pariente quien toma parte en su cuidado médico. Podemos también dar información a alguien quien ayuda a pagar por su cuidado. Además podemos dar a conocer su información médica a una entidad que está asistiendo en un esfuerzo de alivio de un desastre para informarle a su familia acerca de su condición, su estado y su ubicación.

**Como la ley requiere.** Divulgaremos su información médica si la ley federal, estatal o local lo requiere.

**Para evitar una amenaza seria a la salud o seguridad.** Podemos usar y dar a conocer su información médica si es que fuera necesario para prevenir una amenaza seria para su salud y seguridad o para la salud y seguridad pública o de otra persona. Cualquier divulgación sería solamente a alguien quien pueda ayudar a prevenir la amenaza.

**Donación de órganos o tejidos.** Si usted es donador/-a de órganos podemos dar a conocer su información médica a una organización que se ocupa de obtener órganos o del trasplante de órganos, ojos o tejidos o a un banco de donación de órganos según la necesidad para facilitar la donación o el trasplante de un órgano o tejido.

**Militares y veteranos de guerra.** Si usted es miembro de las fuerzas armadas podemos usar y divulgar su información médica como se requiere de parte de las autoridades de la orden militar. Podemos también divulgar información médica sobre personal militar extranjero a la autoridad militar apropiada en el extranjero.

**Compensación laboral.** Podemos usar y dar a conocer su información médica a la compensación laboral trabajadores o programas similares. Estos programas proveen beneficios para accidentes o enfermedades relacionados al trabajo.

**Riesgos para la salud pública.** Podemos usar y divulgar su información médica para actividades de salud pública. Estas actividades generalmente incluyen las siguientes:

1. prevenir o controlar enfermedades, lesiones o incapacidades;
2. reportar nacimientos y fallecimientos;
3. reportar el abuso o abandono de niños;
4. reportar reacciones de medicamentos o problemas con productos;
5. informar a personas acerca de la retirada de productos que ellos puedan estar usando;
6. informar a una persona quien puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede correr el riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición;
7. informar a la autoridad gubernamental apropiada si creemos que un/-a paciente ha sido víctima de abuso, abandono, o violencia doméstica. Únicamente haremos esta divulgación si usted está de acuerdo o si la ley la requiere o autoriza.

**Actividades de supervisión de salud.** Podemos divulgar su información médica a una agencia de supervisión de salud autorizada por ley. Estas actividades incluyen por ejemplo auditorías, investigaciones, inspecciones, organizaciones de reconocimiento y licenciatura. Estas actividades son necesarias para el gobierno y otras organizaciones para poder observar el sistema de cuidado médico, programas gubernamentales y conformidad con la ley de los derechos civiles.

**Pleitos y disputas.** Si usted está involucrada en un pleito o en una disputa podemos divulgar su información médica como respuesta a una orden judicial o administrativa. También podemos divulgar su información médica como respuesta a una citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal por otra persona quien toma parte en la disputa, pero solamente después de haber intentado informarle a usted sobre la solicitud o de obtener una orden para proteger la información solicitada.

**Jueces de instrucción, médicos forenses y directores de pompas fúnebres.** Podemos divulgar información médica a un juez de instrucción o un médico forense. Esto podría ser necesario por ejemplo para identificar a una persona fallecida o para determinar la causa de una muerte. Podemos divulgar información médica de pacientes de MAHEC a directores de pompas fúnebres según la necesidad para cumplir con sus labores.

**Actividades de seguridad e inteligencia nacional.** Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales de inteligencia, contrainteligencia autorizados, y otras actividades de seguridad nacional autorizadas por ley.

**Imposición del cumplimiento de la ley.** Podemos divulgar su información médica si la pide un agente del orden público.

1. Como respuesta a una orden judicial, un citatorio, orden de comparecencia o un proceso similar;
2. Para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o a una persona desaparecida;
3. Sobre la víctima de un crimen, si bajo ciertas circunstancias limitadas no podemos obtener el acuerdo de la persona;
4. Sobre una muerte si creemos que esa puede ser el resultado de una conducta criminal;
5. Sobre una conducta criminal en MAHEC; y
6. En circunstancias de emergencia para denunciar un delito; la ubicación del delito o de las víctimas; o la identidad, descripción o ubicación de la persona quien cometió el delito.

**Servicios de protección para el presidente y otros.** Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales autorizados para que ellos puedan proveer protección para el presidente, otras personas autorizadas o jefes de estado de otros países o para realizar investigaciones específicas.

**Presos/-as.** Si usted es preso/-a de una institución correccional o bajo custodia de un agente de policía podemos divulgar su información médica a la institución correccional o al agente de policía. Esta divulgación sería necesaria (1) para que la institución pueda proveerle cuidado médico; (2) para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otros; o (3) para la salud y seguridad de la institución correccional.

Otros usos y divulgaciones de información médica no cubiertos por este aviso o las leyes cuales nos aplican únicamente se harán con su permiso por escrito. Si usted nos permite el uso o la divulgación de su información médica puede revocar su permiso, por escrito, en cualquier momento. Si usted revoca su permiso, ya no usaremos o divulgaremos su información médica por las razones cubiertas por su autorización escrita. Sin embargo, es importante recordar que no podemos retirar cualquier divulgación ya hecha con su permiso y que tenemos que mantener en nuestro expediente con la atención provista a usted.

## ¿PUEDO ELEGIR CUAL INFORMACION PUEDE SER DIVULGADA?

Usted tiene el derecho de pedir una restricción o limitación de la información médica que usamos o divulgamos para el tratamiento, pago u funcionamiento de su cuidado de salud. También tiene el derecho de pedir un límite en su información médica que damos a conocer a alguien quien toma parte en su cuidado o el pago de su cuidado, ya sea un pariente o amigo. Por ejemplo, usted podría pedir que no usemos o divulguemos información sobre una cirugía que tuvo. Sin embargo:

**No estamos requeridos estar de acuerdo con su solicitud.** Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud si es que la información no es necesaria para proveerle tratamiento urgente.

Para pedir restricciones, usted tiene que indicarlo por escrito al oficial de Privacidad o a la persona designada por él/ella. En su solicitud usted tiene que avisarnos (1) cual información usted quiere limitar; (2) si usted quiere limitar nuestro uso, nuestra divulgación o los dos; y (3) a quien usted quiere que se apliquen los límites, por ejemplo las divulgaciones a su esposo/-a.

## ¿QUÉ SUCEDE, SI ES QUE MI INFORMACIÓN MÉDICA NECESITA PASAR A OTRO LUGAR?

Otros usos y otras divulgaciones de su información médica protegida solamente se harán con su autorización por escrito, al no ser que la ley lo permita o pida como descrito arriba. Por ejemplo:

1. Usted quiere que enviemos su información médica a otra persona.
2. Otra persona pide una copia de su información médica.

El formulario de autorización nos indica qué, adónde y a quién debemos enviar la información. Su autorización es válida por seis (6) meses o hasta la fecha anotada en el formulario. Usted puede cancelar o limitar la cantidad de información enviada en cualquier momento avisándonos por escrito.

**AVISO:** Si usted es menor de 18 años, sus padres o tutores recibirán su información médica privada **a menos que usted pueda por ley consentir con su propio tratamiento de cuidado de salud.** Si usted puede consentir con su propio cuidado médico, no se compartirá su información médica privada con sus padres o tutores a menos que usted firme un formulario de autorización. También puede pedir que se envíe su información médica a otra diferente persona quien está ayudándole con su cuidado médico.

## ¿PUEDO VER MI INFORMACIÓN MÉDICA?

Para mirar y sacar copias de la información médica que puede ser usada para tomar decisiones sobre usted tiene que someter su solicitud por escrito al oficial de Privacidad o a la persona designada por él/ella. Si usted pide una copia de la información podemos cobrarle para los gastos de copiar, enviar u otro material asociado con su solicitud.

Podemos negar su solicitud de mirar y sacar copias en ciertas circunstancias muy limitadas. Si le negamos el acceso a la información médica puede pedir que se revise la denegación.

## ¿QUÉ SUCEDE SI YO NO ESTOY DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN EN MI EXPEDIENTE?

Si usted piensa que nuestra información médica sobre usted es incorrecta o incompleta puede pedir que corrijamos la información. Usted tiene el derecho de pedir que corrijamos la información mientras la mantengamos en MAHEC. Para pedir una corrección usted tiene que dirigirse con su solicitud por escrito al Oficial de Privacidad o a la persona designada por él/ella. Además tiene que darnos la razón que apoya su solicitud. Podemos negar su solicitud de una corrección, si no está por escrito o si no incluye la razón para apoyar su solicitud. Además podemos negar su solicitud, si nos pide que corrijamos información que:

1. No fue creada por nosotros mismos, a menos que la persona o entidad quien creó la información ya no está disponible para hacer la corrección;
2. No es parte de la información médica mantenida en MAHEC;
3. No es parte de la información que se le permite inspeccionar y copiar; o
4. Es correcta y completa.

## ¿CÓMO PUEDO AVERIGUAR, SI MI INFORMACIÓN MÉDICA HA SIDO DIVULGADA SIN MI AUTORIZACIÓN?

Para averiguar, si su información médica ha sido divulgada sin su autorización usted puede pedir una “contabilidad de divulgaciones”. Esto es una lista de divulgaciones de su información médica que hacemos.

Para pedir esta lista o contabilidad de divulgaciones tiene que dirigirse con su solicitud por escrito al oficial de Privacidad o a la persona designada por él/ella. Su solicitud tiene que incluir un período de tiempo que no puede ser más de seis (6) años y que no puede incluir fechas antes del 14 de abril del 2003. Su solicitud debe indicar en qué forma usted quiere la lista (por ejemplo en papel, electrónicamente). La primera lista que usted pide en un período de 12 meses será gratuita. Para listas adicionales podemos cobrarle para los gastos de proveerle la lista. Le informaremos sobre los gastos y usted puede decidir, si quiere retirar o modificar su solicitud en aquel momento antes de que se incurra cualquier gasto.

## **FUTUROS CAMBIOS EN LAS NORMAS DE PRIVACIDAD DE MAHEC Y DE ESTE AVISO**

Nos reservamos el derecho de cambiar las normas de privacidad de MAHEC y este aviso. Nos reservamos el derecho de poner el aviso revisado o cambiado en efecto para su información médica que ya tenemos así como para cualquier información que obtendremos en el futuro. Pondremos una copia del aviso reciente en nuestros consultorios y el web site de MAHEC, <http://www.mahec.net>. Además, usted puede en cualquier momento, pedir una copia del aviso que está en efecto actualmente.

## **NUESTRO DERECHO DE VERIFICAR SU IDENTIDAD/TOMARLE UNA DE FOTOGRAFÍA**

Para su protección podemos verificar su identidad cuando tiene preguntas sobre su tratamiento o las actividades de facturación. Verificaremos su identidad cuando recibamos solicitudes para mirar, copiar o corregir su información médica o para obtener una lista de divulgaciones de su información médica. También podemos tomarle una fotografía y/o pedirle su tarjeta de identidad con foto cuando usted llegue para su cita.

## **¿PREGUNTAS O QUEJAS?**

Si usted piensa que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar su queja con MAHEC o con el Ministro del Departamento de Salud y de Servicios Humanos. Para presentar una queja con MAHEC favor de ponerse en contacto con nuestro oficial de Privacidad al 828-257-4408 o enviar una queja por escrito a MAHEC, a la atención del oficial de Privacidad, 121 Hendersonville Road, Asheville NC 28803.

***No se le penalizará por presentar una queja.***

**¡Gracias por ser paciente de MAHEC!  
Esperamos poder proveerle sus servicios de cuidado de salud.**

**Los consultorios de MAHEC incluyen pero no estan limitados a:**

- MAHEC Dental Health Center at Biltmore
- MAHEC Dental Health Center at Columbus
- MAHEC Family Health Center at Biltmore
- MAHEC Family Health Center at Cane Creek
- MAHEC Family Health Center at Newbridge
- MAHEC Family Health Center at Enka/Candler
- MAHEC OB/GYN Specialists at Biltmore
- MAHEC OB/GYN Specialists at Franklin
- MAHEC Women’s Care at Brevard
- MAHEC Center for Psychiatry and Mental Wellness

This Notice is effective **August 23, 2021** and replaces earlier versions.

1. Un/a paciente tiene el derecho a respeto, dignidad y comodidad.
  2. Un/a paciente tiene el derecho, a petición, a recibir el nombre del médico quien lo/la atiende, los nombres de todos los demás médicos quienes participan en su atención, y los nombres y las funciones de otros profesionales de salud quienes tienen contacto con el/la paciente.
  3. Un/a paciente tiene el derecho a toda consideración de su privacidad con respecto a su propio programa de atención médica. La conversación sobre el caso, la consulta, la examinación y el tratamiento son considerados confidenciales y deben llevarse a cabo de forma privada conforme con 42 CFR 482.13 (c)(1).
  4. Un/a paciente tiene el derecho a saber que las reglas y regulaciones de la organización se aplican a su conducta como paciente.
  5. Un/a paciente tiene el derecho a contar con que los procedimientos de emergencia se realicen sin demora.
  6. Un/a paciente tiene el derecho a recibir una atención de calidad y estándares profesionales que se mantienen y revisan continuamente.
  7. Un/a paciente tiene el derecho a información explicada en lenguaje accesible con respecto a su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones. Cuando no es posible o médicamente aconsejable dar tal información al/la paciente, la información se facilitará en su nombre a la persona designada por el/la paciente.
  8. Excepto en casos de emergencia, el médico debe obtener el consentimiento informado antes del inicio de cualquier procedimiento o tratamiento.
  9. Un/a paciente tiene el derecho a ser informado/a cuando un médico lo/la está considerando como parte de un programa de investigación de atención médica. El consentimiento informado debe ser obtenido antes de la participación en el programa. El/la paciente, o la persona legalmente responsable, puede, en cualquier momento, negarse a continuar en cualquier programa al que previamente había dado su consentimiento informado. Un consejo de revisión institucional (Institutional Review Board o IRB, por sus siglas en inglés) puede dispensar o alterar el requisito de consentimiento informado si revisa y aprueba un estudio de investigación de acuerdo con las regulaciones federales para la protección de sujetos de investigación humanos, incluyendo los reglamentos bajo 45 CFR Parte 46 del Departamento de salud y servicios humanos del los EE.UU. (U.S Department of Health and Human Services o HHS, por sus siglas en inglés) y los reglamentos bajo 21 CFR partes 50 y 56 de la Administración de alimentos y medicamentos de los EE.UU (U.S. Food and Drug Administration o FDA, por sus siglas en inglés). 45CFR parte 46 y 21 CFR parte 50 y 56 son incorporados por referencia, incluidas posteriores enmiendas y ediciones. Estas reglas se pueden acceder en <https://www.hhs.gov/ahorp/regulations/common-rule/index.htm> sin ningún costo. Para cualquier estudio de investigación propuesto a llevarse a cabo bajo una excepción de los requisitos de consentimiento informado para investigación de emergencia de FDA (FDA "Exception from Informed Consent Requirements for Emergency Research") o una exención de consentimiento de investigación de emergencia de HHS (HHS "Emergency Research Consent Waiver") en el cual se dispensa del consentimiento informado pero se requiere consulta comunitaria y divulgación pública sobre la investigación, cualquier organización que se propone participar en el estudio de investigación también debe verificar que el estudio de investigación propuesto ha sido registrado con la Comisión de cuidado médico de Carolina del Norte (North Carolina Medical Care Commission).
- Cuando el IRB ha autorizado el inicio del proceso de la consulta comunitaria requerido para la investigación de emergencia, pero antes del inicio de ese proceso, se proporcionará a la North Carolina Medical Care Commission la notificación del estudio de investigación propuesto. La notificación debe incluir:
- El título del estudio de investigación;
  - Una descripción del estudio de investigación, incluyendo una descripción de la población a ser inscrita;
  - Una descripción del proceso de consulta comunitaria planeado, incluyendo las fechas y horarios de las reuniones propuestas;
  - Instrucciones para optar por no participar en el estudio de investigación; e
  - Información de como ponerse en contacto con el IRB y el investigador principal, incluyendo la dirección postal y el número telefónico.
- La Medical Care Commission puede publicar toda o parte de la arriba citada información en el registro de Carolina del Norte (North Carolina Register), de acuerdo con 26 NCAC 02C .0307, y puede requerir que la organización que propone realizar el estudio de investigación asista a una reunión pública convocada por un miembro de la Medical Care Commission en la comunidad donde el estudio de investigación propuesto se llevará a cabo para presentar y conversar sobre el estudio o el proceso de consulta comunitaria propuesto.
10. Un/a paciente tiene el derecho a declinar cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento ofrecido por el consultorio y un médico le informará al/la paciente de su derecho a rehusar cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento y de las consecuencias médicas si el/la paciente declina cualquier medicamento, tratamiento o procedimiento.
  11. Un/a paciente tiene el derecho a recibir asistencia para obtener consulta con otro médico a petición y a costo del/la paciente.
  12. Un/a paciente tiene el derecho a servicios médicos y de enfermería sin discriminación basada en su raza, color, sexo, religión, orientación sexual, origen nacional o fuente de pago.
  13. Un/a paciente quien no habla inglés o quien tiene deficiencia auditiva tendrá acceso a un/a intérprete.
  14. Un/a paciente, o a la persona designada por el/la paciente, tiene el derecho a tener el expediente médico del/la paciente de forma confidencial con la excepción de arreglos por la ley o arreglos contractuales por un tercero. El acceso de un/a paciente al expediente médico puede ser restringido por el médico quien atiende al/la paciente. Si el médico restringe el acceso del/la paciente a la información en el expediente médico del/la paciente, el médico deberá documentar las razones en el expediente médico del/la paciente. El acceso será restringido solamente por un motivo médico. La persona designada por el/la paciente puede tener acceso a la información en el expediente médico del/la paciente, incluso si el médico quien atiende al/la paciente restringe el acceso del/la paciente a aquellos expedientes.
  15. Cuando un/a paciente está internado/a bajo la atención de un proveedor de MAHEC, el/la paciente tiene el derecho a no ser despertado/a por el personal del hospital a menos que sea médicamente necesario.
  16. El/la paciente tiene el derecho a que no se dupliquen procedimientos médicos y de enfermería.
  17. El/la paciente tiene el derecho a tratamiento médico y de enfermería que evite innecesaria incomodidad física y mental.
  18. Cuando sea médicamente permisible, un/a paciente puede ser transferido/a a otro consultorio solamente después de que ellos o su pariente más cercano u otro representante legalmente responsable haya recibido información

completa y una explicación acerca de las necesidades por y las alternativas de dicha transferencia. El consultorio al cual el/la paciente será transferido/a necesita primero haber aceptado la transferencia del/la paciente.

19. El/la paciente tiene el derecho a examinar y recibir una explicación detallada de su cuenta.
20. El/la paciente tiene el derecho a recibir información y asesoramiento acerca de la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención médica.
21. Al ser dado/a de alta el/la paciente tiene el derecho a que se le informará acerca de sus necesidades continuas de atención médica después de su alta y los medios para cumplirlas.
22. A un/a paciente no se le negará el derecho de acceso a un individuo o a una agencia que está autorizada para actuar en su nombre para afirmar o proteger los derechos establecidos en esta sección.
23. Un/a paciente tiene el derecho a ser informado/a de sus derechos tan pronto como sea posible en el curso de su hospitalización.
24. Un/a paciente tiene el derecho a designar visitantes quienes deben recibir los mismos privilegios de visita como los parientes inmediatos del/la paciente, sin importar si existe un parentesco legal con el/la paciente.
25. Un/a paciente, o cuando sea apropiado, el/la representante del/la paciente tiene el derecho a que se aborde cualquier preocupación, queja o reclamación suya. El presentar preocupaciones, quejas o reclamaciones no comprometerán la atención, el tratamiento o los servicios de un/a paciente.
  - Si un/a paciente tiene una preocupación, queja o reclamación, puede ponerse en contacto con el director clínico o administrativo de las divisiones de Family Medicine, OB/Gyn, Internal Medicine, Psychiatry y/o Dental. Existe un enlace para obtener un formulario escrito en la página web de MAHEC bajo el tabular "patient information".

El/la paciente tiene el derecho a comunicarse directamente con el Departamento de salud y servicios humanos de Carolina del Norte (North Carolina Department of Health and Human Services) y/o con la oficina de derechos civiles, región VIII (Office of Civil Rights, Region VIII).

NC Division of Health Services Regulation Complaint Intake Unit  
2711 Mail Service Center  
Raleigh, NC 27699-2711  
(Phone) 1-800-624-3004 | (Fax) 1-919-715-7724

Office for Civil Rights, Region VIII  
U.S. Department of Health and Human Services  
Sam Nunn Atlanta Federal Center  
61 Forsyth Street S.W., Suite 16T70  
Atlanta, GA 30303-8909  
Voice Phone 1-800-368-1019 | FAX 1-202-619-3818  
TDD 1-800-537-7697 | Email: [OCRMAIL@HHS.GOV](mailto:OCRMAIL@HHS.GOV)

26. El/la paciente tiene el derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención, incluyendo su plan de tratamiento/atención como paciente hospitalizado/a, su plan de tratamiento/atención como paciente ambulatorio/a, su plan de cuidado después de ser dado de alta, y el plan de manejo de dolor.
27. El/la paciente, o cuando sea apropiado, el/la representante del/la paciente, tiene el derecho a tomar decisiones informadas sobre su atención. Los derechos del/la paciente incluyen: ser informado/a acerca del estado de su salud, la participación en el desarrollo de su plan de atención y tratamiento, y poder solicitar o declinar el tratamiento. Este derecho no debe interpretarse

como un mecanismo para exigir la prestación de tratamiento o servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados. Tomar decisiones informadas incluye el desarrollo de su plan de atención, intervenciones médicas y quirúrgicas (por ejemplo, el decidir si firmar un consentimiento quirúrgico), manejo de dolor, asuntos del cuidado del/la paciente y la planificación para el alta.

28. El/la paciente tiene el derecho a formular directivas avanzadas y tiene el derecho a que el personal del hospital y los médicos quienes prestan atención en el hospital cumplan con estas directivas.
29. El/la paciente tiene el derecho a la privacidad personal. Privacidad incluye el derecho a respeto, dignidad y comodidad, tanto como privacidad durante el tratamiento médico/de enfermería, y cuando lo solicite, según sea apropiado.
30. El/la paciente tiene el derecho a recibir atención en un ambiente seguro. Un ambiente seguro incluye seguridad del medio ambiente, control de infección, seguridad, protección de la seguridad y salud emocional, incluyendo respeto, dignidad y comodidad, tanto como seguridad física.
31. El/la paciente tiene el derecho a ser libre de toda forma de abuso/maltrato o acoso. Esto incluye abuso/maltrato, negligencia o acoso de parte del personal, otros/as pacientes, y visitantes.
32. El/la paciente tiene el derecho a pedir un cambio de proveedor en el consultorio presentando la solicitud al director del consultorio.
  - El director de Family Medicine, OB/Gyn, Internal Medicine, Psychiatry o su representante designado avisará al proveedor asignado y al tentativo proveedor nuevo acerca de la solicitud. Si ambos proveedores están de acuerdo que el cambio es lo mejor para el/la paciente, el cambio se realizará.
  - El director del consultorio dental conversará sobre la solicitud con el director de la división quien hará una determinación con respecto a la solicitud de cambiar el proveedor.

#### **Responsabilidades del/la paciente**

Antes de recibir atención en un consultorio de MAHEC se informa a los/las pacientes acerca de sus responsabilidades de:

- Proporcionar en la medida de sus posibilidades información completa y correcta acerca de su salud, las medicinas que toma, incluyendo productos sin receta y suplementos dietéticos y acerca de cualquier alergia o sensibilidad.
- Seguir el plan de tratamiento prescrito por su médico del/la paciente y participar en su cuidado.
- Hacer arreglos para que una persona adulta y responsable lo/la lleve del consultorio a la casa y se quede con el/la paciente durante un periodo de tiempo definido, si esto es requerido por el médico.
- Asumir responsabilidad financiera personal por cualquier cobro que no cubre el seguro.
- Se cuenta con que todos/as los/as pacientes se comporten de forma respetuosa hacia el personal, otros/as pacientes, invitados/as o visitantes mientras que están en el campus de MAHEC o durante sus citas de telesalud.

Todos/as los/as pacientes necesitan seguir todas las medidas de seguridad pública que MAHEC ha implementado para proteger contra y prevenir la transmisión de virus o enfermedad que se transmite fácilmente a otros/as pacientes, personal, y la comunidad.

Cualquier pregunta relacionada con esta política debe ser dirigida al departamento de riesgo y cumplimiento corporativo de MAHEC (MAHEC's Risk and Corporate Compliance Department) a [risk@mahec.net](mailto:risk@mahec.net).

# El Hogar Médico Centrado En El Paciente

## Su Guía

### ¿Qué es un hogar médico centrado en el paciente?

Un hogar médico centrado en el paciente es un sistema de atención en el cual un equipo de profesionales de la salud trabaja en conjunto para proporcionar todas sus necesidades de atención médica. Utilizamos tecnología como los expedientes médicos electrónicos para comunicar y coordinar su atención y proporcionar los mejores resultados posibles para usted.

Usted, el paciente, es la parte más importante de un hogar médico centrado en el paciente. Cuando usted participa activamente en su salud y trabaja de cerca con nosotros, puede estar seguro de que está recibiendo la atención que necesita.

### ¿Quién está en el equipo de atención médica del hogar médico centrado en el paciente?

Su médico de cabecera dirige su equipo de atención médica, que puede incluir médicos especializados, enfermeras y otros profesionales de la salud, tales como farmacéuticos. Nuestro equipo actúa como entrenadores que le ayudan a recuperar la salud, mantenerse saludable y obtener el cuidado y los servicios que son adecuados para usted. **Usted está en el centro de su equipo de atención médica.**

## Los Beneficios de un hogar médico centrado en el paciente

### En un hogar médico centrado en el paciente, nosotros:

- **Estamos disponibles** cuando usted nos necesita. Puede comunicarse con nosotros fácilmente y de manera eficiente y obtener citas rápidamente.
- **Lo conocemos a usted y su historial médico.** Sabemos acerca de su situación personal o familiar y podemos sugerir opciones de tratamiento que tengan sentido para usted.
- **Le ayudaremos a entender su(s) condición(es)** y la forma de cómo cuidar de sí mismo. Le explicamos sus opciones y le ayudamos a tomar decisiones sobre su atención.
- **Le ayudamos a coordinar su atención médica** - incluso si no somos los que le brindamos la atención. Le ayudaremos a encontrar especialistas, obtener citas y nos aseguramos de que los especialistas tengan la información que necesitan para cuidar de usted.
- **Utilizamos tecnología** como los expedientes médicos electrónicos y compartimos registros para ayudar a prevenir errores médicos y asegurarnos de que siempre estamos en la misma página.



# ¿Cómo se puede obtener el máximo provecho de un hogar médico centrado en el paciente?

## Lo que usted puede hacer:

### 1. Esté a cargo de su salud

- Sepa que usted es un socio completo en su cuidado.
- Entienda su situación de salud y haga preguntas acerca de su cuidado.
- Aprenda sobre su condición y lo que puede hacer para mantenerse lo más saludable posible.

### 2. Participe en su cuidado

- Siga el plan que usted y nosotros hemos acordado que es mejor para su salud.
- Tome los medicamentos según lo prescrito.
- Mantenga las citas programadas y asista a las citas de seguimiento cuando sea necesario.

### 3. Comuníquese con su equipo de atención médica

- Avísenos cuando no entienda algo que dijimos o pídanos que lo expliquemos de una manera diferente.
- Avísenos si recibe atención médica de parte de otros profesionales de la salud para que podamos ayudar a coordinar el mejor cuidado posible.
- Traiga a cada cita una lista de preguntas y una lista de los medicamentos o suplementos herbales que usted toma.
- Cuéntenos sobre cualquier cambio en su salud o bienestar.



## Su equipo de atención médica hará lo siguiente:

### 1. Vamos a llegar a conocerlo

- Aprenderemos acerca de usted, su familia, su situación de vida y sus preferencias. Actualizaremos su expediente cada vez que busque atención médica y le sugeriremos tratamientos que tengan sentido para usted.
- Escucharemos sus preguntas y sentimientos y le trataremos como un socio completo en su cuidado.

### 2. Nos comunicaremos con usted

- Explicaremos su situación de salud claramente y nos aseguraremos de que usted conozca todas sus opciones para el cuidado.
- Le daremos tiempo para hacer preguntas y vamos a responderlas de una manera que usted entienda.
- Le ayudaremos a tomar las mejores decisiones para su cuidado.

### 3. Lo apoyaremos

- Le ayudaremos a establecer metas para su cuidado y le ayudaremos a cumplir estas metas en cada paso del camino.
- Le daremos información acerca de clases, grupos de apoyo u otros servicios que puedan ayudarle a aprender más acerca de su condición y mantenerse saludable.
- Le mandaremos a expertas de confianza cuando sea necesario.

