

## Derechos y responsabilidades del paciente

Todos los pacientes que obtienen servicios en Elica Health Centers reciben atención integral de calidad e información sobre sus derechos y responsabilidades. Estamos comprometidos a que todos los pacientes sean tratados con respeto y dignidad, y se les brinden las condiciones de privacidad que establece la ley.

### Los pacientes de Elica Health Centers tienen derecho a:

- Recibir servicios de alta calidad
- Ser tratados con respeto y cortesía
- Recibir tratamiento según sus necesidades
- Ser tratados sin distinción de raza, etnia, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión y/o credo y orientación sexual.
- Ser acogidos y tratados de una manera que refuerce la autonomía, privacidad, dignidad y autoestima
- Recibir tratamiento de una manera libre de discriminación o acoso sexual
- Recibir tratamiento de la manera más apropiada y menos restrictiva posible
- Estar protegidos de la invasión de la privacidad
- Hacer que la información se mantenga privada y confidencial como se describe en el Aviso de Prácticas de Privacidad
- Recibir servicios en oficinas que sean seguras, limpias y accesibles
- Elegir/rechazar su nivel de participación en el tratamiento o la investigación
- Estar completamente informado sobre los riesgos de tratamiento e investigación
- Expresar su opinión sobre los servicios recibidos
- Apelar a decisiones o acciones relacionadas con el tratamiento
- Recibir asistencia de un miembro de familia, representante designado u otra persona para comprender, proteger o ejercer sus derechos
- Acceder a sus registros médicos
- Participar en el desarrollo de su plan de tratamiento, con revisiones periódicas

- Solicitar un cambio de miembro del personal si hay otro miembro del personal disponible que pueda abordar sus problemas y la solicitud sea razonable. Las solicitudes discriminatorias no serán consideradas
- Tener la opción de atención continua con otro proveedor del mismo o mayor conjunto de habilidades y/o conocimiento si un miembro del personal ya no es empleado o no está contratado con Elica Health Centers.

### Los pacientes de Elica tienen las siguientes responsabilidades:

- Cooperar con su proveedor de servicios lo mejor que puedan
- Asistir a todas las citas programadas (incluidos los pacientes de salud conductual, las reuniones de su equipo y las visitas del Coordinador de atención médica integrada según lo acordado, a fin de monitorear el progreso hacia los objetivos establecidos)
- Tratar al personal y a otros profesionales de la oficina con la misma dignidad y respeto con que les gustaría ser tratados
- Lo que hay que traer a su cita:
  - Tarjeta de identificación para cada visita
  - Tarjeta de seguro, si está cubierta por Medi-Cal, Medicare o seguro privado
  - Registros de vacunas para niños o adultos
  - Envases con receta de cualquier medicamento tomado
  - Información sobre cualquier cambio de nombre, dirección, número de teléfono, empleo, estado familiar, cobertura de seguro e ingresos (si paga con la aplicación del programa de tarifas variables)

### Citas canceladas

Si un paciente necesita cancelar o reprogramar una visita, pedimos que se nos notifique antes de la cita programada, y si es posible, se prefiere un aviso previo de 24 horas.

Si la oficina tiene que cancelar cualquier cita con el paciente, es solo porque el proveedor no está disponible o ha habido un corte de energía u otro tipo de emergencia en la clínica. En estos casos, intentaremos contactar al paciente lo más pronto posible para informarle sobre la cancelación y reprogramar su cita.

## Citas frecuentes perdidas

Entendemos que puede haber momentos en que los pacientes pierden una cita debido a una emergencia, obligación laboral o asunto familiar. Sin embargo, le pedimos que llame 24 horas antes o lo antes posible para cancelar su cita.

Si pierde una cita sin proporcionar ningún aviso de cancelación por adelantado, se considerará una "cita perdida". La política de Elica establece que si falta a tres citas consecutivas, todas las cuales se consideran como cita perdida, solo se lo verá "sin previa cita" durante los próximos tres meses (no se pueden agendar citas).

## Remisión involuntaria

Hay varias razones para iniciar el fin de una relación entre Elica Health Centers y un paciente. Estos incluyen, pero no están limitados a lo siguiente:

1. El paciente no coopera o no sigue los consejos médicos: se niega a seguir el tratamiento médico recomendado cuando el Proveedor de atención primaria considere que no existe un tratamiento alternativo, y ese rechazo pone en grave peligro la salud del paciente.
2. Si se considera que la atención médica continua en Elica Health Centers no beneficia al paciente, como cuando la relación paciente-médico se ha dañado tanto que no se puede esperar una atención de calidad o las necesidades del paciente superan la capacidad de los recursos de Elica.
3. El paciente es desagradable o amenazante para los proveedores o el personal.
4. Un paciente demuestra un riesgo de daño o violencia a sí mismo o a los demás: comportamiento o situaciones de preocupación incluyen:
  - Hay o ha habido abuso físico o verbal, incluyendo el comportamiento amenazante o intimidante del paciente
  - El comportamiento del paciente es peligroso para uno mismo o para otros
  - Donde el estado de salud mental del paciente indica que el asesoramiento no sería útil

## Continuación de Remisión involuntaria

- Un paciente rompe la confianza de la organización (por ejemplo, robo o vandalismo de la propiedad de la organización).
- Los servicios requeridos ya no se proporcionan; los servicios ya no son beneficiosos para el paciente o la solicitud de servicios está más allá de los límites de los recursos de Elica.
- Un paciente usa lenguaje discriminatorio o acosador o presenta un comportamiento discriminatorio o de acoso, incluida la negativa a trabajar con un médico por motivos de raza, etnia, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión y/o credo y orientación sexual o cualquier otro motivo prohibido por el Código de Derechos Humanos.
- El paciente se involucra en fraude o un acto criminal que involucra a Elica Health Centers. Por ejemplo, falsifica o altera una receta de medicamentos, o tergiversa deliberadamente su condición médica para obtener atención médica y/o medicamentos.
- Si se detecta un patrón de citas perdidas, lo que resulta en interrupciones repetidas de la continuidad de la atención y los horarios del proveedor, el personal de Elica, en consulta con el proveedor del paciente, puede iniciar procedimientos para dar de alta al paciente de la práctica clínica.

Los pacientes serán notificados por Elica Health Centers por escrito sobre los incidentes antes de que se pueda llevar a cabo cualquier acción. Si tiene preguntas o inquietudes sobre la información aquí contenida, comuníquese con el gerente de su clínica.

*Elica Health Centers cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, origen étnico, origen nacional, edad, discapacidad, sexo, identidad de género, religión y/o credo ni orientación sexual.*

Teléfono: (916) 454-2345  
Después de horas hábiles: (888) 831-6032  
Emergencias: 911

### **Elica Health Centers - Arden Arcade**

1750 Wright Street, Suite. A, Sacramento, CA 95825  
De lunes a viernes: 8:00AM a 12:00PM y 1:00AM a 5:00PM



### **Elica Health Centers - Cadillac Drive**

77 Cadillac Drive, Ste. 200, Sacramento, CA 95825  
De lunes a viernes: 9:00AM a 1:00PM y 2:00PM a 6:00PM



### **Elica Health Centers - Franklin**

5385 Franklin Blvd, Ste. K, Sacramento, CA 95820  
De lunes a jueves: 8:00AM a 6:00PM



### **Elica Health Centers - Halyard**

1276 Halyard Drive, West Sacramento, CA 95691  
De lunes a sábado: 8:00AM a 6:00PM



### **Elica Health Centers - Salud Sobre Ruedas**

3701 J Street, Ste. 201, Sacramento, CA 95816  
Ubicaciones y horarios de atención: Variable

### **Elica Health Centers - Mack Road**

6339 Mack Road, Sacramento, CA 95823  
De lunes a viernes: 9:00AM a 1:00PM y 2:00PM a 6:00PM

### **Elica Health Centers - Marysville**

3234 Marysville Blvd, Sacramento, CA 95815  
De lunes a viernes: 8:00AM a 12:00PM y 1:00PM a 5:00PM

### **Elica Health Centers - Midtown**

3701 J Street, Ste. 201, Sacramento, CA 95816  
De lunes a sábado: 8:00AM a 6:00PM



### **Elica Health Centers - North Highlands**

4815 Watt Avenue, North Highlands, CA 95660  
De lunes a sábado: 8:00AM a 6:00PM

### **Elica Health Centers - Revere**

752 Revere Street, Unit B, Sacramento, CA 95818  
De martes a viernes: 8:00AM a 6:00PM sábado: 8:00AM a 12:00PM

### **Elica Health Centers - V Street**

923 V Street, Sacramento, CA 95818  
De lunes a jueves: 8:00AM a 6:00PM

### **Elica Health Centers - 15<sup>th</sup> Street**

155 15<sup>th</sup> Street, Ste. A, West Sacramento, CA 95691  
De lunes a jueves: 8:00AM a 6:00PM

# Elica Health Centers



Derechos y responsabilidades del paciente

*"Healing with Heart"*  
**Elica**   
**Health Centers**

[www.elicahealth.org](http://www.elicahealth.org)

(916) 454-2345