

Bill of

 **Healthy Connections**
Community Health Network

Rights & Responsibilities

Patient Rights

You have the right to:

- Considerate and respectful treatment, regardless of race, creed, color, sexual orientation, national origin, disability, sex, religious preference, marital status, political beliefs, age, or insurance status, in a manner showing dignity and respect regarding your personal values and belief systems.
- Be seen at a time as close to your appointment as possible, with the understanding that the needs of other patients will also be considered.
- Seek care at Community Health Centers (CHC), and your payment will be based upon a sliding fee scale or other program eligibility.
- Examine and receive an explanation of your bill, regardless of the payment source.
- Have all physical examinations, interviews, and discussions take place privately and to have all communications and records about your care handled confidentially.
- Know the names and the level of training of the providers who care for you.
- An understandable explanation of what is wrong with you, the planned tests and treatments, and the risks involved in those tests and treatments.
- Ask for another CHC provider’s opinion or to ask that a new provider take charge of your case on a one–time basis.
- Offer concerns and complaints about the health care received. Please ask for the Clinical Team Manager in the center.
- Know that CHC does not perform any illegal forms of treatment.
- Be informed about your treatment, diagnosis, and prognosis and to accept or refuse health care advice or treatment.
- Plan in advance for your health care and treatment and to choose someone to make decisions for you, to the extent permitted by law, in case you become unable to make them for yourself.
- Be informed of any experimentation or other research/educational projects affecting your treatment and to refuse participation in such experimentation or research.
- A timely response to your reports of pain and to have a clinically appropriate pain relief plan included in your health plan.

Patient Responsibilities

You are responsible for:

- Conducting appropriate in a health care center. You may not verbally or physically abuse CHC personnel or property.
- Keeping your appointment at CHC or notifying CHC in advance if you are unable to come to your appointment.
- Providing accurate proof of your financial situation and meeting program requirements.
- Paying your portion of the charges at the time of service.
- Questioning your provider about anything you do not understand about your care.
- Giving accurate and complete information about complaints, past illnesses, medications, hospitalizations, and other matters relating to health care, to the best of your knowledge.
- Following instructions given to you by your healthcare provider.
- The consequences of your actions if you fail to follow these instructions or refuse treatment.
- Telling your healthcare provider when you are in pain and joining in your pain relief plan.

Derechos del Paciente

Usted tiene derecho a:

- Recibir un trato considerado y respetuoso, sin importar su raza, credo, color, orientación sexual, origen nacional, discapacidad, sexo, preferencia religiosa, estado civil, creencias políticas, edad o tipo de seguro, de una manera que respete su dignidad, valores y creencias personales.
- Ser atendido lo más cerca posible a la hora de su cita, considerando también las necesidades de otros pacientes.
- Recibir atención en los Centros de Salud Comunitarios (CHC, por sus siglas en inglés), con un pago basado en una escala de tarifas ajustadas o según su elegibilidad para otros programas.
- Revisar y recibir una explicación clara de su factura, sin importar la fuente de pago.
- Tener exámenes físicos, entrevistas y conversaciones en privado, y que toda la información y los registros sobre su atención se manejen de forma confidencial.
- Conocer los nombres y el nivel de capacitación de los proveedores de atención médica que lo atienden.
- Recibir una explicación clara sobre su condición, los exámenes o tratamientos planeados y los riesgos asociados.
- Solicitar la opinión de otro proveedor de CHC o pedir que otro proveedor se haga cargo de su atención de forma puntual.
- Presentar quejas o expresar preocupaciones sobre la atención médica recibida. Puede solicitar hablar con el Gerente del Equipo Clínico del centro.
- Saber que CHC no realiza ningún tipo de tratamiento ilegal.
- Ser informado sobre su tratamiento, diagnóstico y pronóstico, y aceptar o rechazar las recomendaciones médicas.
- Planear con anticipación su atención médica y designar a alguien que tome decisiones por usted si la ley lo permite, en caso de que usted no pueda hacerlo.
- Ser informado sobre cualquier investigación o proyecto educativo que afecte su atención, y negarse a participar si así lo desea.
- Recibir una respuesta oportuna al reportar dolor, y contar con un plan clínico adecuado de manejo del dolor como parte de su atención.

Responsabilidades del Paciente

Usted es responsable de:

- Mantener una conducta adecuada en el centro de salud. No debe agredir verbal ni físicamente al personal ni dañar la propiedad de CHC.
- Asistir a su cita programada o notificar con anticipación si no podrá asistir.
- Proporcionar información precisa sobre su situación financiera y cumplir con los requisitos del programa correspondiente.
- Pagar su parte correspondiente del costo al momento del servicio.
- Hacer preguntas si no entiende algún aspecto de su atención médica.
- Brindar información completa y precisa sobre sus síntomas, enfermedades anteriores, medicamentos, hospitalizaciones y otros datos relacionados con su salud.
- Seguir las instrucciones dadas por su proveedor de atención médica.
- Aceptar las consecuencias si decide no seguir las indicaciones o rechaza el tratamiento.
- Informar a su proveedor cuando sienta dolor y colaborar en el desarrollo de su plan de manejo del dolor.