



## Declaración de derechos del consumidor Tus derechos y obligaciones como paciente

One Health se compromete a proporcionar una atención de alta calidad que sea justa, receptiva y responsable ante las necesidades de nuestros pacientes y sus familias. Nos comprometemos a ofrecer a nuestros pacientes y a sus familias los medios no solo para recibir una atención de salud adecuada y los servicios relacionados, sino también para abordar cualquier inquietud que puedan tener respecto a dichos servicios. Recomendamos a todos nuestros pacientes que conozcan sus derechos y responsabilidades y a que adopten un papel activo en el mantenimiento y la mejora de su salud, así como en el fortalecimiento de sus relaciones con nuestros proveedor de salud. Le recomendamos que, si tiene alguna pregunta o inquietud sobre nuestra «Declaración de derechos y responsabilidades», se ponga en contacto con nosotros; estaremos encantados de asistirle.

**Contacto:** Responsable de Cumplimiento Normativo.  
One Health 402 N Center Ave  
Hardin, MT 59034

### ONE HEALTH: DERECHOS DEL PACIENTE

En One Health creemos que sus derechos y responsabilidades son una parte importante de la prestación de una atención de salud de calidad. Le consideramos un colaborador en su atención a la salud. Cuando está bien informado, participa en las decisiones sobre el tratamiento y se comunica abiertamente con su médico y otros profesionales de la salud, contribuye a que su atención sea lo más eficaz posible.

#### Sus derechos como paciente de One Health:

1. Recibir una atención de alta calidad basada en los estándares profesionales de la práctica, independientemente de su capacidad para pagar dichos servicios.
2. Acceder a los servicios sin discriminación por motivos de raza, etnia, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad física o mental, orientación sexual, estado civil, situación socioeconómica o diagnóstico/afección.
3. Ser tratado con cortesía, consideración y respeto por todo el personal de One Health, en todo momento y bajo cualquier circunstancia, y de una manera que respete su dignidad y privacidad.
4. Ser informado de las políticas y procedimientos de privacidad de One Health, ya que dichas políticas se refieren a información médica identificable individualmente.
5. One Health protege la privacidad y la confidencialidad de su información de salud de acuerdo con la legislación federal y estatal aplicable, incluida la HIPAA. Los usos y divulgaciones de su información de salud se describen en nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad.
6. Acceder, revisar y/o copiar su historial clínico, con previa solicitud, en un momento mutuamente acordado (o, según proceda, que su representante legal acceda, revise y/o copie dicho historial), y solicitar la modificación de dicho historial.
7. Conocer el nombre y las cualificaciones de todas las personas responsables de su atención de salud y ser informado de cómo ponerse en contacto con ellas.
8. Solicitar un profesional de la salud diferente si no está satisfecho con la persona que le ha asignado One Health. One Health hará todo lo posible, pero no puede garantizar que se atiendan las solicitudes de reasignación.
9. Recibir una explicación completa, precisa, fácil de entender y cultural y lingüísticamente competente (y, según sea necesario, otra información relacionada) sobre cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan de tratamiento previsto, alternativas (incluida la ausencia de tratamiento) y los riesgos y beneficios asociados.
10. Recibir información sobre la disponibilidad de servicios de apoyo, incluidos servicios de traducción e interpretación, ayudas y servicios auxiliares según corresponda, transporte y servicios educativos sin costo alguno, si procede.
11. Recibir información suficiente para participar plenamente en las decisiones relacionadas con su atención de salud y dar su consentimiento informado antes de cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico (excepto en casos de emergencia). Si no puede participar plenamente, tiene derecho a ser representado por sus padres, tutores, familiares u otros representantes designados.
12. Plantear preguntas (en cualquier momento antes, durante o después de recibir los servicios) sobre cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan de tratamiento previsto, alternativas y riesgos, y recibir respuestas comprensibles y claras a dichas preguntas.
13. Rechazar cualquier tratamiento (salvo que lo prohíba la ley), ser informado de las alternativas y/o consecuencias de rechazar el tratamiento, lo que puede incluir que One Health tenga que informar a las autoridades competentes de esta decisión, y expresar sus preferencias respecto a cualquier tratamiento futuro.
14. Obtener una segunda opinión médica antes de cualquier procedimiento.

15. Ser informado si algún tratamiento tiene fines de investigación o es de naturaleza experimental, y que se le dé la oportunidad de dar su consentimiento informado antes de que comience dicha investigación o experimento (a menos que se renuncie a dicho consentimiento).
16. Elaborar instrucciones anticipadas y tener la seguridad de que todos los profesionales de la salud cumplirán con dichas instrucciones de conformidad con la ley.
17. Nombrar a una persona de confianza para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que se encuentre o quede incapacitado.
18. Solicitar y recibir información sobre su responsabilidad financiera en relación con los servicios.
19. Recibir una copia detallada de la factura de los servicios, una explicación de los cargos y una descripción de los servicios que se facturarán a su seguro.
20. Solicitar cualquier ayuda adicional necesaria para comprender y/o cumplir con los procedimientos y normas administrativas de One Health, acceder a la atención de salud y los servicios relacionados, participar en los tratamientos o cumplir con las obligaciones de pago poniéndose en contacto con nosotros (véase más abajo).
21. Presentar una reclamación o queja sobre One Health o su personal sin temor a sufrir discriminación o represalias, y que esta se resuelva de manera justa, eficaz y oportuna.

<p><b>Contacto:</b> Responsable de Cumplimiento Normativo. One Health 402 N Center Ave Hardin, MT 59034</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE ONE HEALTH

Usted también tiene responsabilidades que son una parte igualmente importante a la hora de prestar una atención de salud de calidad.

### Sus responsabilidades como paciente de One Health:

1. Proporcionar información personal, financiera, sobre seguros y médica precisa (incluidos todos los tratamientos y medicamentos actuales) antes de recibir los servicios de One Health y sus proveedores de la salud.
2. Siga todas las normas y procedimientos administrativos y operativos publicados en las instalaciones de One Health.
3. Compórtese en todo momento de manera educada, cortés, considerada y respetuosa con todo el personal y los pacientes de One Health, lo que incluye respetar la privacidad y la dignidad de los demás pacientes.
4. Vigilar a sus hijos mientras se encuentren en las instalaciones de One Health.
5. Abstenerse de comportamientos abusivos, dañinos, amenazantes o groseros hacia otros pacientes y/o el personal de One Health.
6. No llevar ningún tipo de arma o explosivo a las instalaciones de One Health.
7. Acuda puntualmente a todas las citas programadas.
8. Notifique a One Health, a más tardar 24 horas antes de la hora de la cita (o tan pronto como sea posible dentro de ese plazo), si no puede acudir a la cita tal y como estaba programada. El incumplimiento de esta política puede dar lugar a que se le cobre la visita y/o a que se le incluya en una lista de espera para la próxima visita.
9. Participe y siga el plan de tratamiento recomendado por sus proveedores de atención de la salud, en la medida de lo posible, y colabore con ellos para lograr los resultados de salud deseados.
10. Hacer preguntas si no entiende la explicación (o la información relativa a) su diagnóstico, tratamiento, pronóstico y/o plan de tratamiento previsto, las alternativas o los riesgos y beneficios asociados, o cualquier otra información que se le haya facilitado en relación con los servicios.
11. Dar una explicación a sus proveedores de salud si se niega a participar (o no puede participar) en el tratamiento, en la medida de sus posibilidades, y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
12. Informe a sus proveedores de salud de cualquier cambio o reacción al medicamento y/o al tratamiento.
13. Familiarícese con sus prestaciones de salud y con cualquier exclusión, deducible, copago y costo del tratamiento.
14. Cuando proceda, haga un esfuerzo de buena fe por cumplir con sus obligaciones financieras, incluido el pago puntual de los servicios prestados.
15. Comunique a One Health cualquier inquietud, problema o insatisfacción con los servicios prestados o con la forma en que (o por quién) se prestan.
16. Utilice todos los servicios, incluidos los procedimientos de reclamación y queja, de manera responsable y no abusiva, de conformidad con las normas y procedimientos de One Health (incluido el conocimiento de la obligación de One Health de tratar a todos los pacientes de manera eficiente y equitativa).