

Sus derechos en los Programas de Atención a Adultos Mayores con Todos los Servicios Incluidos

Los Programas de Atención a Adultos Mayores con Todos los Servicios Incluidos (PACE) es un programa especial que combina los servicios de atención médica y de atención de largo plazo en un entorno de comunidad.

Cuando se inscriba en un programa PACE, tendrá ciertos derechos y protecciones. **LIFE Geisinger**, como su programa PACE, deberá explicarle en detalle y darle sus derechos a usted, o a alguien que lo represente, de manera que pueda entenderlos cuando se inscriba.

Para ser elegible, debe:

- Ser mayor de 55 años.
- Vivir en el área de servicio del programa PACE.
- Tener la certificación de elegible para la atención en una residencia de atención de largo plazo de la Agencia Estatal de Administración.
- Poder vivir de manera segura en la comunidad en el momento de la inscripción en los servicios de PACE.

Los objetivos de PACE son:

- Maximizar la independencia, la dignidad y el respeto de los miembros de PACE.
- Ayudar a que los miembros de PACE sean más independientes y mejoren su calidad de vida.
- Dar atención médica coordinada de calidad a los miembros de PACE.
- Mantener la seguridad de los miembros de PACE en sus viviendas y comunidades tanto como sea posible.
- Apoyar a los miembros de PACE y ayudar a mantenerlos con su familia.

En LIFE Geisinger, estamos dedicados a darle servicios de atención médica de calidad para que pueda mantenerse tan independiente como sea posible. Nuestro personal procura afirmar la dignidad y el valor de cada participante asegurando los siguientes derechos:

Usted tiene derecho a que lo traten con respeto.

Usted tiene derecho a que lo traten con dignidad y respeto en todo momento, a que toda su atención se mantenga privada y confidencial, y a recibir atención compasiva y considerada. Usted tiene derecho a:

- Recibir toda su atención médica en un entorno limpio y seguro, y de manera accesible.
- No sufrir daño. Esto incluye medicación excesiva, abuso físico o mental, negligencia, castigo físico, que lo aislen en contra de su voluntad, y cualquier restricción física o química que usen por disciplina o conveniencia del personal y que usted no necesite para tratar sus síntomas médicos o para prevenir lesiones.
- A que lo animen a ejercer sus derechos en el programa PACE.
- Recibir ayuda, si la necesita, para usar los procesos de quejas y apelaciones de Medicare y Medicaid, y sus derechos civiles u otros derechos legales.
- A que lo animen y ayuden para hablar con el personal de PACE sobre los cambios en la política y los servicios que usted cree que deberían hacerse.
- Usar un teléfono mientras esté en un Centro de PACE.
- No tener que trabajar ni prestar servicios para el programa PACE.

Usted tiene derecho a protección contra la discriminación.

La discriminación es ilegal. Todas las compañías o agencias que trabajen con Medicare y Medicaid deben obedecer la ley. No pueden discriminarlo por motivos de:

- Raza
- País de origen
- Edad
- Discapacidad física o mental
- Origen del pago de su atención médica (por ejemplo, Medicare o Medicaid)
- Origen étnico
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Si cree que lo han discriminado por alguno de estos motivos, comuníquese con un miembro del personal del programa PACE para que lo ayude a resolver su problema.

Si tiene alguna pregunta, puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) al 1-800-368-1019. Los usuarios de TTY deben llamar al 1-800-537-7697.

Usted tiene derecho a la información y asistencia.

Usted tiene derecho a recibir información precisa, fácil de entender, y a que alguien lo ayude a tomar decisiones informadas de atención médica. Usted tiene derecho a:

- Recibir ayuda de una persona si tiene barreras de idioma o de comunicación, para entender toda la información que le den.
- Que el programa PACE interprete la información en el idioma que usted prefiera de manera culturalmente competente, si su lengua materna no es el inglés y si no sabe hablar inglés lo suficiente como para entender la información que le den.
- Recibir material de comercialización y los derechos de los participantes de PACE en inglés y en otro idioma que se use con frecuencia en su comunidad. También puede recibir el material en Braille, si es necesario.
- Recibir una explicación completa del contrato de inscripción de manera que usted lo entienda.
- Recibir una copia por escrito de sus derechos del programa PACE. El programa PACE también debe poner estos derechos en un espacio público del centro PACE, donde pueda verse fácilmente.
- Recibir información completa por escrito de los servicios que ofrece el programa PACE. Esto incluye decirle qué servicios prestan los contratistas en lugar del personal de PACE. Deberá recibir esta información antes de inscribirse, en el momento de inscribirse, y cuando usted necesite tomar una decisión sobre qué servicios va a recibir.
- Ver o recibir ayuda para ver los resultados de la revisión más reciente de su programa PACE. Las agencias federales y estatales revisan todos los programas PACE. También tiene derecho a revisar cómo el programa PACE planea corregir los problemas que se encuentren en la inspección.

Usted tiene derecho a elegir a los proveedores.

Usted tiene derecho a elegir a un proveedor de atención médica de la red del programa PACE y a recibir atención médica de calidad. Las mujeres tienen derecho a recibir servicios de un especialista calificado en atención médica de la mujer para servicios de atención médica de rutina o preventiva.

Usted tiene derecho a acceder a servicios de emergencia.

Usted tiene derecho a recibir servicios de emergencia cuando y donde los necesite sin la aprobación del programa PACE. Una emergencia médica es cuando cree que su salud está en grave peligro, y cada segundo cuenta. Podría tener una lesión grave, una enfermedad repentina o una enfermedad que empeore rápidamente. Puede recibir atención de emergencia en cualquier lugar de los Estados Unidos.

Usted tiene derecho a participar en las decisiones sobre el tratamiento.

Usted tiene derecho a participar plenamente en todas las decisiones relacionadas con su atención médica. Si no puede participar plenamente en las decisiones sobre su tratamiento o si quiere que una persona de su confianza lo ayude, tiene el derecho a elegir que esa persona actúe en nombre de usted. Usted tiene derecho a:

- Recibir la explicación de todas las opciones de tratamiento en un idioma que entienda, a que lo informen completamente de su estado de salud y su evolución, y a tomar decisiones de atención médica. Esto incluye el derecho a no recibir tratamiento o a no tomar medicamentos. Si elige no recibir tratamiento, deberán decirle cómo afectará eso su salud.
- Recibir ayuda del programa PACE para redactar unas directivas anticipadas, si lo decide. Las directivas anticipadas son un documento escrito que dice cómo quiere usted que se tomen las decisiones médicas en caso de que no pueda hablar por sí mismo. Debe dárselo a la persona que llevará a cabo sus instrucciones y que tomará decisiones de atención médica por usted.
- Participar en la creación y el cumplimiento de su plan de atención. Puede pedir revisar su plan de atención en cualquier momento.
- Que le avisen con antelación, por escrito, si planean trasladarlo a otro lugar de atención y el motivo por el que lo trasladan.

Usted tiene derecho a que se mantenga la privacidad de su información médica.

- Tiene derecho a hablar con los proveedores de atención médica en privado y a que su información médica personal se mantenga privada y confidencial, incluyendo los datos médicos que se recogen y almacenan electrónicamente, según la protección de las leyes federales y estatales.
- Usted tiene derecho a ver y recibir copias de su expediente médico y a solicitar enmiendas.
- Usted tiene derecho a que le aseguren que se obtendrá su consentimiento por escrito para revelar información a personas que, de otro modo, no están autorizadas por la ley para recibirla.
- Usted tiene derecho a dar su consentimiento por escrito para que se limite la cantidad de información y las personas que podrían recibir la información.

Hay una regla de privacidad del paciente que le da más acceso a su propio expediente médico y más control sobre cómo se usa su información médica personal. Si tiene alguna pregunta sobre 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.

Usted tiene derecho a presentar una queja.

Tiene derecho a quejarse de los servicios que haya recibido o que necesite y no reciba, de la calidad de su atención o de cualquier otra preocupación o problema que tenga con su programa PACE. Tiene derecho a un proceso justo y oportuno para resolver preocupaciones con su programa PACE. Usted tiene derecho a:

- Recibir una explicación completa del proceso de queja.
- Recibir recomendaciones y ayuda para explicar libremente sus quejas al personal de PACE y a los representantes externos que elija. No verse perjudicado de ninguna manera por decirle a alguien sus preocupaciones. Esto incluye sufrir castigo, amenazas o discriminación.
- Apelar a cualquier decisión de tratamiento del programa PACE, del personal o de sus contratistas.

Usted tiene derecho a irse del programa.

Si, por cualquier motivo, considera que el programa PACE no es lo que quería, tiene derecho a irse del programa en cualquier momento, y dicha inscripción estará vigente hasta el primer día del mes siguiente a la fecha en que LIFE Geisinger reciba el aviso de cancelación voluntaria de la inscripción del participante.

Ayuda adicional:

Si tiene quejas sobre su programa PACE, cree que se han quebrantado sus derechos o quiere hablar con una persona ajena a PACE sobre sus preocupaciones, llame al 1-800-MEDICARE o al 1-800-633-4227 para recibir el nombre y el número de teléfono de una persona de su Agencia Estatal de Administración.