

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como miembro valioso y paciente de North East Medical Services (NEMS), usted tiene derecho a:

ACCESO A LA ATENCIÓN

- Recibir un acceso razonable a la atención.
- Conocer la hora y la ubicación de las citas con antelación.

CUIDADO CONSIDERADO Y RESPETUOSO

- Recibir un cuidado considerado y respetuoso independientemente de su raza, color, credo, religión (incluye las prácticas religiosas de vestimenta y aseo), edad, sexo/género (incluye embarazo, parto, lactancia materna y/o afecciones médicas relacionadas), identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, condición médica (características genéticas, cáncer o un registro o antecedentes de cáncer), estatus militar o de veteranos, nacionalidad (incluye el uso de lenguaje y la posesión de una licencia de conducir para personas que no pueden demostrar que su presencia en Estados Unidos está autorizada de acuerdo con la ley federal), ancestría, discapacidad (mental y física, incluido el VIH/SIDA, el cáncer y las características genéticas), la información genética, las represalias por informar abuso de pacientes en instituciones con respaldo fiscal, la edad (mayor de 40), la inscripción en un plan de beneficios de salud, el estado de salud, la necesidad de servicios de salud, la condición de litigante, el estado de una fuente de pago de un beneficiario de Medicare o Medicaid para su atención, o cualquier otra base prohibida por la ley.
- Recibir atención en un lugar seguro, libre de abusos y acoso.
- Recibir información de una manera que usted pueda entender.
- Recibir servicios de interpretación para ayudarle.

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN SU ATENCIÓN

- Participar en todas las decisiones relacionadas con su atención de la salud.
- Designar a un representante o representante responsable de la toma de decisiones si usted no puede participar plenamente en las decisiones sobre el tratamiento, según lo permite la ley.
- Recibir instrucciones escritas sobre su atención preparadas con anticipación (directivas anticipadas) y que se respeten esas instrucciones.
- Participar en la resolución de conflictos sobre la atención, incluidos problemas éticos que impacten en la atención.
- Recibir una evaluación y un control adecuados del dolor.
- Dejar las clínicas de NEMS y/o rechazar los cuidados, incluso en contra de las recomendaciones de los proveedores.
- Elegir si desea permitir que los estudiantes profesionales de la salud y los residentes médicos participen en su atención.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

CONOCIMIENTO E INFORMACIÓN

- Conocer los nombres de los proveedores que lo tratan.
- Saber quién es el principal responsable de la coordinación de su atención.
- Recibir la información necesaria sobre cualquier tratamiento o procedimiento propuesto que pueda necesitar para dar su consentimiento informado o rechazar un curso de tratamiento, de conformidad con la ley.
- Recibir información sobre los resultados de la atención, los tratamientos o los servicios que se han brindado, incluidos los resultados no esperados.
- Recibir información sobre las políticas de pago de NEMS.
- Examinar y recibir una explicación de su factura independientemente del origen del pago.
- Recibir información sobre NEMS y sobre el estado de los médicos de NEMS en su red de seguros, y cualquier cambio en el estado participante relacionado con su red de seguro y/o cobertura. Es posible que usted sea responsable de pagar los cargos relacionados con los servicios que reciba en NEMS si NEMS no es un proveedor participante de su red de seguro.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

- La confidencialidad y privacidad de todas las comunicaciones y la información relacionadas con su atención.
- Acceder, revisar y solicitar modificaciones a su registro médico.
- Saber cómo su información de salud protegida (PHI) se compartirá con NEMS o con agencias externas.

RESPECTO POR SUS DERECHOS DE PACIENTE

- Escuchar sus reclamos y realizar un proceso justo y eficiente para resolver sus diferencias con la clínica o con los proveedores de NEMS. Tiene derecho a presentar un reclamo o queja ante el Departamento de Servicios de Salud del estado.

Como miembro valioso y paciente de NEMS, también tiene la **RESPONSABILIDAD** de:

- Cooperar con los proveedores que lo están cuidando en NEMS. Usted debe seguir sus instrucciones y las pautas de tratamiento.
- Proporcionar, según su mejor conocimiento, información precisa y completa sobre sus reclamos actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.
- Informar los cambios inesperados en su afección.
- Hacer preguntas si no entiende algo o si no está seguro sobre el consejo que le dan.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- Trabajar con su proveedor de atención médica para desarrollar un plan de control del dolor.
- Aceptar las consecuencias si no sigue el plan de atención, servicio o tratamiento.
- Concurrir a las citas a tiempo. Si necesita cancelar o reprogramar una cita, llame a NEMS lo antes posible.
- Usar su tarjeta de identificación (ID) de NEMS o "tarjeta amarilla" solo para usted. No se permite que otras personas usen su tarjeta de identificación de NEMS, ni se le permite usar la tarjeta de identificación de NEMS de otra persona para acceder a los servicios. Una identificación falsa para acceder a la atención de NEMS es una forma de fraude en la atención de la salud, que no está permitida.
- Informe a NEMS de cualquier cambio de dirección, número de teléfono o cobertura de seguro lo antes posible.
- Lleve cualquier formulario o tarjeta de identificación (como su tarjeta de identificación/tarjeta amarilla de NEMS, un documento de identificación con foto y todas las tarjetas del seguro de salud) que sean necesarias para su tratamiento **cada vez** que vaya a la clínica.
- Sepa lo que cubre su seguro. Es posible que su seguro no cubra determinados servicios que usted reciba de NEMS. Si bien NEMS brinda la verificación de elegibilidad del seguro como cortesía, esto no garantiza que su compañía de seguro pagará todos los servicios y las tarifas. Usted es responsable de cualquier tarifa no cubierta por su plan de seguro o su cobertura de salud.
- Siga todas las normas y reglamentaciones de NEMS respecto de la conducta. Sea considerado con los otros pacientes al ayudar a controlar el ruido; no comer, beber ni fumar; respetando la propiedad y la privacidad de los demás; y siguiendo las pautas de salud y seguridad.
- Absténgase de gritar, profanar, amenazar, proferir nombres despectivos, insultos raciales, hostigamiento, violencia de cualquier forma, y cualquier otro abuso físico o verbal al personal de NEMS y/o a otros pacientes. Las amenazas de cualquier tipo o conducta indebida o abuso persistente podrían ser motivo de finalización de la atención.
- Siga la Política libre de armas de NEMS y comprenda que la mayoría de las armas no están permitidas en NEMS.
- Cambie todos los teléfonos y dispositivos móviles al modo silencioso o apagado mientras está en la clínica, y absténgase de responder o hacer llamadas telefónicas. Las llamadas telefónicas solo están permitidas en el vestíbulo del primer piso o en la entrada principal de cada edificio. No moleste a otros pacientes cuando hable.
- Las grabaciones de cualquier tipo (incluyendo fotos, imágenes, vídeo, voz o grabaciones de audio, etc.) y en cualquier dispositivo o formato están estrictamente prohibidas dentro o cerca de todas las instalaciones de NEMS, a menos que la Administración de NEMS lo permita específicamente. Esto es para proteger la privacidad de otros pacientes, personal y visitantes.
- Sea responsable de sus pertenencias personales. NEMS no es responsable de pérdidas ni daños de artículos personales que se dejan desatendidos en las instalaciones de NEMS.
- Vaya al hospital más cercano o llame al 911 cuando tenga una emergencia médica.

North East Medical Services (NEMS) complies with applicable Federal civil rights laws and does not differentiate, exclude, or discriminate against any individual on the basis of race, color, creed, religion (e.g., religious dress and grooming practices), age (e.g., those over 40), sex/gender (e.g., sex characteristics, intersex traits, pregnancy, childbirth, breastfeeding and/or related medical conditions), gender identity, gender expression, sexual orientation, sex stereotypes, marital status, medical condition (e.g., genetic characteristics, cancer or a record or history of cancer), military or veteran status, national origin (e.g., limited English proficiency, language use and possession of a driver's license issued to persons unable to prove their presence in the United States is authorized under federal law), ancestry, disability (e.g., mental and physical, including HIV/AIDS, cancer, and genetic characteristics), genetic information, retaliation for reporting patient abuse in tax-supported institutions, enrollment in a Health Benefit Plan, state of health, need for health services, status as a litigant, status of a Medicare or Medicaid beneficiary, source of payment for care, or any other basis prohibited by law.

NEMS:

- Provides people with disabilities reasonable modifications and free appropriate auxiliary aids and services to communicate effectively with us, such as:
 - Qualified sign language interpreters
 - Written information in other formats (e.g., large print, audio, accessible electronic formats, other formats).
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
 - Qualified interpreters
 - Information written in other languages

If you need reasonable modifications, appropriate auxiliary aids and services, or language assistance services, contact NEMS Member Services Department at 415-391-9686 ext. 8160.

How to file a grievance with NEMS

If you believe that NEMS has failed to provide these services or discriminated in another way based on any of the characteristics listed above, you can file a grievance with NEMS Member Services. If you need help filing a grievance, NEMS Member Services Department is available to help you.

- **By phone:** Call 415-391-9686 ext. 8160
- **By mail:** Call us at 415-391-9686 ext. 8160 and ask to have a form sent to you.
- **In Person:** Visit the NEMS Member Services Department.

You may also contact the NEMS Civil Rights Coordinator

Attn: NEMS Section 1557 Coordinator
North East Medical Services
1520 Stockton Street
San Francisco, CA 94133
NEMSSection1557@nems.org

How to file a grievance with U.S. Department of Health and Human Services, Office of Civil Rights

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights

- **By phone:** Call 1-800-368-1019 (TTY 711 or 1-800-537-7697)
- **By mail:** Fill out a complaint form or send a letter to:
U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
Complaint forms are available at:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- **Online:** Visit the Office of Civil Rights Complaint Portal at:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

This notice is available at: nems.org

Spanish ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. También están disponibles de forma gratuita ayuda y servicios auxiliares apropiados para proporcionar información en formatos accesibles. Llame al 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) o hable con su proveedor.

Chinese 注意: 如果您說中文，我們可以為您提供免費語言協助服務。也可以免費提供適當的輔助工具與服務，以無障礙格式提供資訊。請致電 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 或與您的提供者討論。

Vietnamese LƯU Ý: Nếu bạn nói tiếng Việt, chúng tôi cung cấp miễn phí các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ. Các hỗ trợ dịch vụ phù hợp để cung cấp thông tin theo các định dạng dễ tiếp cận cũng được cung cấp miễn phí. Vui lòng gọi theo số 415-391-9686 ext. 8160 (Người khuyết tật: 1-800-735-2929) hoặc trao đổi với người cung cấp dịch vụ của bạn."

Korean 주의: [한국어]를 사용하시는 경우 무료 언어 지원 서비스를 이용하실 수 있습니다. 이용 가능한 형식으로 정보를 제공하는 적절한 보조 기구 및 서비스도 무료로 제공됩니다. 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929)번으로 전화하거나 서비스 제공업체에 문의하십시오."

Persian توجه: کمک رایگان خدمات، کنیدی صحبت فارسی زبان به اگر ارائه برای مناسب کمکی خدمات و ها کمک همچنین، شماست دسترس در زبانی با است دسترس در رایگان صورت به دسترس قابل های قالب در اطلاعات تماس (415-391-9686 داخلی 8160 (TTY: 1-800-735-2929) کنید صحبت خود دهنده ارائه یا بگیرد.

Japanese 注: 日本語を話される場合、無料の言語支援サービスをご利用いただけます。アクセシブル（誰もが利用できるよう配慮された）な形式で情報を提供するための適切な補助支援やサービスも無料でご利用いただけます。415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929)までお電話ください。または、ご利用の事業者にご相談ください。

Armenian ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե խոսում եք հայերեն, Դուք կարող եք օգտվել լեզվական աջակցության անվճար ծառայություններից: Մատչելի ձևաչափերով տեղեկատվություն տրամադրելու համապատասխան օժանդակ միջոցներն ու ծառայությունները Նույնպես տրամադրվում են անվճար: Չանգահարեք 415-391-9686 ext. 8160 հեռախոսահամարով (TTY` 1-800-735-2929) կամ խոսեք Ձեր մատակարարի հետ:

Arabic تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فستتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية المجانية. كما تتوفر وسائل مساعدة وخدمات مناسبة لتوفير المعلومات بتنسيقات يمكن الوصول إليها مجاناً. اتصل على الرقم 415-391-9686 ext. 8160 (1-800-735-2929) أو تحدث إلى مقدم الخدمة."

Thai หมายเหตุ: หากคุณใช้ภาษาไทย เรามีบริการความช่วยเหลือด้านภาษาฟรี นอกจากนี้ ยังมีเครื่องมือและบริการช่วยเหลือเพื่อให้ข้อมูลในรูปแบบที่เข้าถึงได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย โปรดโทรติดต่อ 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) หรือปรึกษาผู้ให้บริการของคุณ"

Tagalog PAALALA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, magagamit mo ang mga librenang serbisyong tulong sa wika. Magagamit din nang libre ang mga naaangkop na auxiliary na tulong at serbisyong upang magbigay ng impormasyon sa mga naa-access na format. Tumawag sa 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) o makipag-usap sa iyong provider.

Punjabi ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾएं उपलब्ध होती हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।"

Hindi ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं, तो आपके लिए निःशुल्क भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध होती हैं। सुलभ प्रारूपों में जानकारी प्रदान करने के लिए उपयुक्त सहायक साधन और सेवाएँ भी निःशुल्क उपलब्ध हैं। 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) पर कॉल करें या अपने प्रदाता से बात करें।"

Hmong LUS CEEV TSHWJ XEEB: Yog hais tias koj hais Lus Hmoob muaj cov kev pab cuam txhais lus pub dawb rau koj. Cov kev pab thiab cov kev pab cuam ntxiv uas tsim nyog txhawm rau muab lus qhia paub ua cov hom ntaub ntawv uas tuaj yeem nkaug cuag tau rau los kuj yeej tseem muaj pab dawb tsis xam tus nqi dab tsi ib yam nkaus. Hu rau 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) los sis sib tham nrog koj tus kws muab kev saib xyuas kho mob."

Khmer សូមកម្មវត្តមាន: ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ សេវាកម្មជំនួយភាសាភាគតិចត្រូវមានសម្រាប់អ្នក។ ជំនួយនិងសេវាកម្មដែលជាការជួយដ៏សមរម្យ ក្នុងការផ្តល់ព័ត៌មានភាសាទម្រង់ដែលអាចចូលប្រើប្រាស់បាន ក៏អាចរកបានដោយឥតគិតថ្លៃផងដែរ។ ហៅទូរសព្ទទៅ 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) ឬនិយាយទៅកាន់អ្នកផ្តល់សេវារបស់អ្នក។"

Russian ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Соответствующие вспомогательные средства и услуги по предоставлению информации в доступных форматах также предоставляются бесплатно. Позвоните по телефону 415-391-9686 ext. 8160 (TTY: 1-800-735-2929) или обратитесь к своему поставщику услуг.