

Usted tiene derechos y responsabilidades en Peak Vista Community Health Centers (PVCHC) en lo que respecta a su atención y tratamiento.

Nota: Cuando decimos "usted" a continuación, nos referimos a usted y a sus representantes.

Sus derechos

Usted tiene derecho a:

Atención y asistencia financiera

- Puede solicitar y recibir atención y tratamiento en PVCHC.
- Su pago puede basarse en una escala variable de tarifas o en otros programas para los que usted pueda calificar.

Trato respetuoso y justo

Tiene derecho a ser tratado con amabilidad y respeto. Esto incluye:

- Atención sin discriminación. PVCHC brinda atención sin importar su: raza, color, religión, sexo, edad, origen nacional, ascendencia, estado civil, creencias políticas, discapacidad, tipo de seguro o pago, o estatus de veterano.
- Respeto por sus valores y creencias personales.
- Respeto por sus pertenencias personales.
- Instalaciones y servicios a los que se puede acceder y utilizar fácilmente.
- No sufrir ningún tipo de abuso, incluido el abuso mental, físico, sexual y verbal, el abandono o la explotación.

Para obtener más detalles sobre el Aviso de no discriminación de PVCHC, comuníquese con el Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos de PVCHC.

Un equipo de atención médica que le escuche

Tiene derecho a un equipo de atención que escuche y responda sus preguntas sobre sus inquietudes en cuanto a la atención médica. Esto incluye:

- Exámenes y conversaciones confidenciales.
- Mantener sus registros e información seguros y confidenciales. Respuesta rápida cuando informe que tiene dolor, y un plan seguro para manejarlo.
- No estar sujeto a restricciones, salvo que sean médicamente necesarias.

Desempeñar un papel activo en su atención médica

Tiene derecho a desempeñar un papel activo en su atención médica. Esto incluye:

- Programar citas llamando al **(719) 632-5700**.
- Participar en la toma de decisiones de atención médica, según lo permita la ley.
- Aceptar el tratamiento otorgando su consentimiento para el mismo. PVCHC le explicará:
 - Los tratamientos o procedimientos recomendados.
 - Otras opciones de tratamiento y los riesgos y beneficios de cada una de ellas, incluidos los efectos secundarios graves, el riesgo de muerte, el pronóstico y lo que podría suceder si elige no recibir tratamiento.

- Cómo podría ser la recuperación, los problemas que podrían ocurrir y cuánto tiempo puede tomar la curación.
- Obtener ayuda de otros servicios o expertos médicos, cuando sea necesario.
- Solicitar una segunda opinión o un proveedor de PVCHC diferente.
- Aceptar o rechazar la atención o el tratamiento.
- Planificar con antelación su atención, lo que incluye elegir a alguien para que tome decisiones por usted, en caso de que usted mismo no pueda tomarlas (según lo permita la ley).

Información clara y comprensible

Tiene derecho a recibir información clara y actualizada. Esto incluye:

- Saber quién forma parte de su equipo de atención, incluido su nombre y función. PVCHC le informará si estudiantes o personal en capacitación están involucrados en su atención médica.
- Información sobre su afección, tratamiento y lo que puede esperar.
- Información sobre los medicamentos utilizados en su atención y sobre las muestras que podrían ofrecerse. Las muestras pueden incluir medicamentos, dispositivos médicos, artículos de cuidado personal o preventivo y productos de nutrición. Puede rechazar medicamentos o muestras sin afectar el acceso a la atención médica.
- Información sobre proyectos de investigación o capacitación relacionados con su atención. Usted puede decir “no”.
- Aviso anticipado sobre cambios, cuando sea posible, como cambios en citas o planes de atención.
- Información si PVCHC le remite a un proveedor en relación al cual tiene intereses financieros.
- Ayuda para comprender su factura del Departamento de Cuentas de Pacientes de PVCHC. Llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., al **(719) 344-6444**.
- Acceso a sus registros médicos a través del Departamento de Registros Médicos de PVCHC. Llame de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., al **(719) 632-5700**. Los registros se comparten según lo permita la ley.

Sus responsabilidades

Usted tiene las siguientes responsabilidades:

Comportamiento apropiado

Cuando se encuentre en PVCHC o en cualquier lugar donde el personal de PVCHC le brinde atención, debe:

- Asistir a sus citas y llegar a tiempo. Si necesita cancelar o reprogramar, infórmelo a PVCHC con antelación.
- Proporcionar información financiera correcta, si se requiere para los programas.
- Pagar lo que adeude durante su visita, y posteriormente si se le factura.
- Tratar con respeto a los demás pacientes, al personal y a la propiedad. No cometer abuso verbal ni físico.

Comunicación honesta

Usted tiene la responsabilidad de hablar abiertamente con su equipo de atención. Esto incluye:

- Hacer preguntas si no comprende algo.

- Proporcionar información correcta y completa sobre:
 - Alergias y sensibilidades.
 - Problemas de salud.
 - Enfermedades previas.
 - Medicamentos.
 - Estadías en hospitales.
 - Cualquier otra cosa relacionada con su atención.
- Informar a su proveedor de atención médica cuando siente dolor y ayudar con su plan para manejarlo.
- Participar activamente en su atención compartiendo información sobre lo que le ayudó o no le ayudó en el pasado.
- Informar a PVCHC antes de su visita si necesita ayuda especial, como:
 - Interpretación de idiomas.
 - Ayuda para leer.
 - Letra más grande.
 - Ajustes de volumen.
- Informar al personal de inmediato si necesita un intérprete para comprender y aceptar su atención.

Seguir las instrucciones para la atención

Usted es responsable de seguir su plan de atención. Esto incluye:

- Seguir el plan acordado por usted y su equipo de atención.
- Informar a su equipo de atención si el plan no está funcionando.
- Comprender que usted es responsable de lo que suceda si no sigue las instrucciones o rechaza el tratamiento.

Cumplir con las reglas del centro

Cuando se encuentre en PVCHC o en cualquier lugar donde el personal de PVCHC le brinde atención, no podrá:

- Portar armas.
- Fumar, vapear o mascar tabaco.
- Consumir alcohol, marihuana o drogas ilegales.
- Tomar fotos, videos o hacer grabaciones sin aprobación.
- Traer animales que no sean animales de servicio. Si un animal interfiere con la atención, el personal puede pedirle que lo retire.

Proceso de quejas

Tiene derecho a expresar su opinión sobre:

- Ideas para mejorar la atención.
- Inquietudes o quejas sin temor a represalias.
- Quejas en virtud de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).
- Quejas por discriminación.
- Quejas en cuanto a privacidad o confidencialidad.

Usted puede:

- Ponerse en contacto con los directivos de su centro de salud llamando al número de dicho centro o enviando un formulario de opinión del paciente.
- Presentar una queja formal a través de:
 - El Departamento de Cumplimiento y Gestión de Riesgos de PVCHC:
 - Teléfono: (719) 344-7105
Para quejas relacionadas con la ADA, discriminación o privacidad, llame al (719) 344-6600.
 - Dirección: Peak Vista Community Health Centers, ATTN: Compliance & Risk Management, 3205 N. Academy Blvd., Suite 130, Colorado Springs, CO 80917.
 - El Departamento de Agencias Reguladoras en dora.colorado.gov o llamando al 1 (800) 886-7675.
 - La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos en hhs.gov/ocr o llamando al 1 (800) 368-1019 o TDD: 1 (800) 537-7697.
 - El Departamento de Políticas y Financiamiento de Atención Médica de Colorado en hcpf.colorado.gov o llamando al 1 (800) 221-3943 o al 771 del servicio de retransmisión estatal.
 - La Asociación de Acreditación para la Atención Médica Ambulatoria en aaahc.org/contact-us.

Approved and accepted this 17th day of February, 2026.


Chairperson, Board of Directors


Secretary, Board of Directors