

Salud offers a Patient Centered Medical Home (PCMH) model, which means that you are empowered to be responsible for your own health care as an active member of the health care team. The services we provide are accessible, organized to meet your needs and provides comprehensive care. Salud does not discriminate against any person on the basis of race, ethnicity, color, sexual orientation, national origin, disability, sex, religious preference, marital status, political beliefs, age or insurance status, in admission, treatment or participation in its programs, services and activities or in employment.

*As a Salud patient you have the **RIGHT** to:*

- Be treated with respect, consideration and dignity.
- Obtain confidential services as noted in Salud's Notice of Privacy Practices.
- Discuss with your health care team information concerning your diagnosis, evaluation, treatment and prognosis. Be informed and participate in making decisions about your healthcare.
- Refuse any test, procedure, treatment or medication.
- Learn the names, professional status and experience of Salud team members providing your care.
- Know if Salud is participating in teaching research and/or experimental programs.
- Submit an advance directive or request additional information about receiving one.
- Request sign language and interpretation services.
- Change providers if you would prefer to see a different provider and other qualified providers are available.
- Submit feedback or file a complaint or grievance by sharing your concerns to any Salud staff member.

*As a Salud patient you have the **RESPONSIBILITY** to:*

- Follow instructions of Salud's health care team and participate in your care.
- Provide complete and accurate information to the best of your ability about your health, any medications taken, including over-the-counter products and dietary supplements, and any allergies or sensitivities.
- Bring a responsible adult to transport you home from the facility and remain with you for 24 hours, if required by the provider.
- Accept personal responsibility for any charges not covered by health insurance (please understand that payment for services provided to you and your family are part of your patient responsibilities).
- Be considerate and respectful of Salud's health care team as well as other visitors and patients.
- Do your best to be on time and keep scheduled appointments or if you can't; call to reschedule by 4pm the prior day.

Salud is *Your* Medical Home

The services Salud provides as a Medical Home are patient-centered, comprehensive, accessible, continuous and organized to meet your individual needs. At the heart of it all is the relationship between you and your health care team, where you are empowered to be responsible for your own health care.

What Can You Expect from your Medical Home?

- A team based approach to health care where a designated team of providers (including Medical Doctors and Advance Practice Providers) provide care for you
- Providers establish a relationship with you
- Providers communicate effectively with you
- Providers discuss your health problems and concerns with you
- Our written policies support your access to care
- You are provided with information on how to access medical care at any time
- The care you receive is comprehensive, continuous and high quality
- You are provided with education and resources you need to help you manage your health
- Salud will assess and work to improve the care we provide you on an on-going basis

At your Medical Home, You Are Able to:

- Identify your provider and care team staff
- Feel empowered to participate in decisions involving your health care (except when participation is not recommended for medical reasons)
- Understand the “team” provider concept
- Include family (as appropriate) in care decisions, treatment and education
- Be treated with cultural sensitivity
- Be kept informed regarding delayed appointments

Your Medical Home Asks that You:

- Communicate effectively and appropriately with your care team
- Share health history information
- Actively participate in your care and ask questions to make sure you understand health education or decision making
- Follow the patient responsibilities outlined in the Patient Rights and Responsibilities

You Can Expect Your Medical Providers and Other Care Team Members to:

- Communicate effectively, listen carefully, use simple language and spend enough time with you
- Thoroughly assess your health problems and concerns and educate on how to prevent illness
- Make sure you (and any family members/caregivers) know how to access care at any time
- Make sure you understand the information that is provided to you
- Refer you to community resources when necessary, including receiving assistance from a Salud Referral Coordinator and/or Care Coordinator as needed
- Work effectively with other providers in the care team to make sure your care is delivered by your care team the majority of the time

Salud ofrece un modelo de Hogar de Atención Médica Centrada en el Paciente (PCMH, por sus siglas en inglés), lo que quiere decir que usted tiene la facultad para ser responsable de su propia atención médica como un miembro activo del equipo de atención médica. Los servicios que proporcionamos son accesibles y están organizados para satisfacer sus necesidades y proporcionar atención integral.

Salud no discrimina a ninguna persona por motivos de raza, etnia, color, orientación sexual, nacionalidad, discapacidad, sexo, preferencia religiosa, estado civil, ideas políticas, edad o cobertura de seguro, para la admisión, tratamiento o participación en sus programas, servicios, actividades o empleo.

*Como paciente de Salud usted tiene **DERECHO** a:*

- Ser tratado con respeto, consideración y dignidad.
- Obtener servicios de manera confidencial como se establece en el Aviso de Prácticas de Privacidad de Salud.
- Discutir con su equipo de atención médica información relacionada con su diagnóstico, evaluación, tratamiento y pronóstico.
- Ser informado y participar en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- Rechazar cualquier examen, procedimiento, tratamiento o medicamento.
- Conocer los nombres, el estatus profesional y la experiencia de los miembros del equipo de Salud que le proporciona la atención médica.
- Conocer si Salud participa en la docencia, investigación y/o programas experimentales.
- Presentar un documento de voluntades anticipadas o solicitar información adicional acerca de obtener uno.

- Solicitar servicios de lenguaje de señas e interpretación
- Cambiar de proveedor si prefiere ser atendido por un proveedor diferente u otros proveedores calificados que estén disponibles.
- Enviar sus comentarios, o presentar una queja o reclamo a cualquier miembro del personal de Salud.

*Como paciente de Salud tiene la **RESPONSABILIDAD** de:*

- Seguir las instrucciones del equipo de atención médica de Salud y participar en su tratamiento.
- Proporcionar información completa y precisa, a su alcance, sobre su salud, cualquier medicamento que esté tomando, incluyendo medicamentos de venta libre y suplementos alimenticios, y sobre cualquier alergia o molestia.
- Traer un adulto responsable que lo lleve de nuestras instalaciones a su casa y que pueda quedarse con usted por 24 horas, si el proveedor lo requiere.
- Aceptar la responsabilidad personal de cualquier gasto no cubierto por el seguro médico (por favor comprenda que el pago por los servicios prestados a usted y a su familia son parte de su responsabilidad como paciente)
- Hacer lo posible por llegar a tiempo y no faltar a sus citas programadas o, si no puede, llamar para reprogramar su cita antes de las 4 pm del día anterior a su cita.

Salud es Su Hogar de Atención Médica

Los servicios que Salud proporciona como un Hogar de Atención Médica están centrados en el paciente y son integrales, accesibles, continuos y organizados para satisfacer sus necesidades individuales. En el corazón de todo esto está la relación entre usted y su equipo de atención médica, donde usted tiene la facultad de ser responsable de su propia atención médica.

¿Qué puede esperar de su Hogar de Atención Médica?

- Un enfoque con base en la atención médica donde lo atiende un equipo asignado de proveedores de atención médica (incluyendo doctores y profesionales superiores de atención médica)
- Los proveedores de atención médica establecen una relación con usted
- Los proveedores de atención médica se comunican efectivamente con usted
- Los proveedores de atención médica discuten con usted sus problemas de salud e inquietudes
- Nuestras políticas escritas respaldan su acceso a la atención médica
- Se le proporciona información sobre cómo tener acceso a la atención médica en todo momento
- La atención médica que usted recibe es integral, continua y de alta calidad
- Se le proporciona educación y recursos que necesita para ayudarlo a controlar su salud.
- Salud evalúa la atención que le brindamos y trabaja para mejorarla de manera continua

En su Hogar de Atención Médica usted puede:

- Identificar a su proveedor y al personal del equipo de atención médica
- Sentirse con el poder de participar en las decisiones relacionadas con su atención médica (excepto cuando la participación no es recomendable por razones médicas)
- Comprender el concepto de "equipo" de proveedores
- Incluir a la familia (mientras sea apropiado) en las decisiones de atención médica, tratamiento y educación
- Ser tratado con sensibilidad cultural
- Mantenerse informado con relación a sus citas retrasadas

Su Hogar de Atención Médica le pide que:

- Se comunique efectiva y apropiadamente con su equipo de atención médica
- Comparta la información de su historia médica
- Participe activamente en su atención médica y haga preguntas para asegurarse de que comprende la información sobre su salud o la toma de decisiones
- Cumpla con las responsabilidades del paciente descritas en los Derechos y Responsabilidades del Paciente

Puede esperar que sus proveedores médicos y otros miembros del equipo de atención médica:

- Se comuniquen efectivamente, escuchen cuidadosamente, usen un lenguaje simple y estén suficiente tiempo con usted
- Evalúen minuciosamente sus problemas de salud e inquietudes y le den información sobre cómo prevenir enfermedades
- Se aseguren de que usted (y cualquier miembro de su familia/cuidador) sepa cómo tener acceso a la atención médica en todo momento
- Se aseguren de que usted comprenda la información que se le da
- Lo refieran a los recursos comunitarios cuando sea necesario, incluyendo recibir asistencia del Coordinador de Referencias y/o del Coordinador de Recursos, según sea necesario
- Trabajen eficientemente con otros proveedores del equipo de atención médica para asegurarse de que sea atendido por su equipo de atención médica la mayoría del tiempo