

Manual para pacientes

Comprehensive
HEALTHCARE



Les damos la bienvenida a Comprehensive Healthcare. Nuestra misión es proporcionar atención médica innovadora e integral, educación comunitaria y servicios a personas, familias y organizaciones.

Independientemente de quiénes sean los y las pacientes, el idioma que hablen o a quién amen, les proporcionamos atención y apoyo de alta calidad. Actuamos con compasión hacia las personas que atendemos y creamos un entorno donde se sientan bienvenidas y seguras. Nuestros programas se enfocan en los y las pacientes y se basan en evidencia para garantizar que el tratamiento tenga el mayor éxito posible. Somos un equipo de profesionales de la salud conductual altamente capacitados y calificados, apasionados por el trabajo que hacemos. Nos preocupamos profundamente por la salud y la recuperación de las personas y las comunidades a las que atendemos.

Este manual contiene información que esperamos les sea útil. Si usted o sus familiares tienen alguna pregunta, necesitan que se les explique un tema o desean obtener más información sobre nuestros servicios, cualquier integrante de nuestro personal está a su disposición para ayudarle. Gracias por elegir a Comprehensive Healthcare.

Índice

Servicios de atención para crisis	1
Acerca de su tratamiento.....	2
Confidencialidad	2
Derechos de los y las pacientes	2
Cuestiones de seguridad	3
Límites y comportamiento ético	4
Participación de la familia.....	4
Sus responsabilidades.....	5
Servicios de interpretación.....	5
Política de no discriminación	6
Asistencia constante a las citas de tratamiento	6
Política sobre citas por ausencia sin previo aviso y cancelaciones tardías	6
Voluntad anticipada sobre salud mental.....	7
Información financiera.....	7
Política de tarifas variables.....	7
Personal de defensoría para pacientes.....	7
Recursos adicionales	8

Servicios de atención para crisis: (800) 572 8122 o 988

La línea de atención para crisis de Comprehensive Healthcare está disponible para usted las **24 horas del día, los siete días de la semana**. Contamos con personal capacitado para brindarle servicios de apoyo e intervención de crisis, además de información y canalización a otros servicios.

Acerca de su tratamiento

Recibir una atención médica conductual eficaz desempeña un papel esencial en la promoción de su salud y bienestar generales. Comprehensive Healthcare aplica un enfoque de equipo que nos permite ofrecerle los mejores servicios posibles.

Los y las integrantes del equipo de tratamiento pueden ser terapeutas, asesores, administradores de casos, personal médico y de enfermería, y otros profesionales.

Se le asignará un especialista de atención primaria que supervisará sus necesidades de tratamiento y que le compartirá información sobre cualquier cambio. La evaluación continua de sus necesidades de tratamiento es importante. El especialista de atención primaria y el equipo de tratamiento revisarán periódicamente su evolución. Su participación activa en el proceso de tratamiento es fundamental para alcanzar los objetivos de tratamiento identificados.

Confidencialidad

Le recordamos que no divulgaremos su información confidencial salvo que usted haya dado su autorización por escrito para hacerlo, o a menos que se autorice en virtud de las regulaciones estatales o federales. En circunstancias especiales, por ejemplo, si creemos que puede ser un peligro para usted mismo/a o para otra persona, o si sospechamos que puede ser víctima de maltrato o abandono, nuestro personal puede ponerse en contacto con los recursos comunitarios adecuados sin su permiso.

La confidencialidad de los registros sobre el tratamiento está protegida por las leyes federales y del estado de Washington. El Aviso de prácticas de privacidad de Comprehensive Healthcare describe nuestras prácticas relacionadas con el uso y divulgación de sus expedientes clínicos y cualquier limitación a su privacidad. Usted puede encontrar el aviso completo de las prácticas de privacidad de Comprehensive Healthcare que describe cómo se utiliza y se comparte la información de salud en nuestro sitio web en www.comphc.org; en el apartado "Resources" (Recursos) del menú "Getting Help" (Recibir ayuda). Además, puede solicitar una copia en cualquiera de nuestros mostradores de recepción.

También le pedimos que mantenga la confidencialidad de cualquier información que obtenga durante su estancia en Comprehensive Healthcare.

Derechos de los y las pacientes

En Comprehensive Healthcare queremos capacitar a todas las personas para que desempeñen un papel activo en el cuidado de su salud conductual. Parte de este proceso implica que las personas conozcan sus derechos al momento que se presentan a recibir la atención.

Usted tiene derecho a:

1. Ser tratado/a con dignidad, compasión y respeto.
2. Recibir servicios sin importar su raza, credo, origen nacional, religión, idioma, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidad o posibilidad de pagar por ellos.
3. Recibir atención en un entorno seguro, cómodo, accesible y limpio.
4. Recibir la explicación de las opciones de tratamiento y alternativas disponibles.

5. Participar en el desarrollo de su plan individualizado de atención y recibir una copia del plan, si así lo desea.
6. Participar en todos los aspectos de su atención, incluyendo la decisión de rechazar la atención y el tratamiento, y la opción de resolver todas las preguntas o dudas sobre su atención.
7. Tener la opción de que sus familiares u otros apoyos naturales participen en las decisiones de la atención (de conformidad con su voluntad anticipada legal existente o con las órdenes legales emitidas por los tribunales).
8. Ser tratado/a con privacidad (el personal puede llevar a cabo búsquedas para detectar y prevenir la posesión o el consumo de contrabando en las instalaciones o atender el riesgo de daños a la persona o a terceros).
9. Recibir atención de un modo que se ajuste a sus valores, costumbres y creencias.
10. Profesar la religión elegida, siempre y cuando no atente contra los derechos ni el tratamiento de otras personas, o contra el servicio de tratamiento. Los y las participantes tienen el derecho de negarse a participar en cualquier actividad religiosa.
11. Recibir una atención razonable en caso de tener una discapacidad sensorial o física, capacidad de comunicación limitada, dominio limitado del inglés o diferencias culturales.
12. No ser víctima de acoso sexual, maltrato o negligencia.
13. No ser víctima de explotación, incluyendo la explotación sexual, física y financiera.
14. Tener la garantía de que toda su información clínica y personal será tratada de conformidad con las normativas de confidencialidad y privacidad estatales y federales.
15. Solicitar el nombre, cargo y experiencia profesional de las personas que le brindan atención.
16. Buscar una segunda opinión de otro médico dentro de la cobertura de su plan de salud.
17. Elaborar y presentar una voluntad anticipada de atención médica o conductual para orientar las decisiones de la atención y tratamiento en caso de que usted no pueda tomar decisiones debido a una lesión o incapacidad.
18. Revisar su expediente médico electrónico en presencia del representante de Comprehensive Healthcare, así como tener la oportunidad de solicitar modificaciones o correcciones.
19. Pedir y recibir una copia de su expediente médico.
20. Solicitar y recibir información sobre las políticas, prestaciones, servicios, derechos, responsabilidades y procedimientos de presentación de denuncias formales de su plan de seguros u organización de atención médica controlada.
21. Recibir una copia de estos derechos en cualquier momento de su tratamiento.
22. Presentar una denuncia ante la Autoridad sanitaria del estado de Washington (HCA, por sus siglas en inglés), el Departamento de Salud (DOH, por sus siglas en inglés) o la Comisión conjunta (TJC, por sus siglas en inglés) si considera que se han vulnerado sus derechos o si desea presentar una queja por cualquier motivo. Si desea recibir ayuda para presentar una reclamación o queja, el/la defensor/a de Comprehensive Healthcare está a su disposición para ayudarlo. También puede contactar a la Oficina de defensoría sobre temas de salud conductual (OBHA, por sus siglas en inglés) del estado de Washington.
 - Defensor/a para pacientes: (800) 490-1166 o ClientAdvocate@comphc.org
 - OBHA: (360) 292-5038 o info@obhadvocacy.org
 - HCA /DOH: (360) 236-4700 o hsqacomplaintintake@doh.wa.gov
 - Sitio para presentación de reportes de la TJC: <http://bit.ly/42tihu1>

Cuestiones de seguridad

- Con el objetivo de ayudarnos a proporcionar un entorno seguro, siga estas recomendaciones:

- Utilice ropa y calzado adecuados cuando asista a sus citas.
- Informe a su equipo de tratamiento sobre los síntomas o enfermedades activas actuales.
- Informe a su equipo de tratamiento de todas las lesiones o accidentes que se produzcan dentro de la propiedad.
- Familiarícese con las salidas del edificio.
- Siga las instrucciones del personal si se activa una alarma contra incendios.

Límites y comportamiento ético

Como paciente de Comprehensive Healthcare, usted tiene derecho a recibir un trato digno y respetuoso, y a no ser víctima de abuso sexual, acoso, maltrato físico o cualquier otra forma de abuso. Comprehensive Healthcare espera que el personal muestre un comportamiento profesional en todo momento. Nuestro personal debe evitar realizar acciones que le perjudiquen u obstaculicen su tratamiento.

El personal de Comprehensive Healthcare no deberá prestar los servicios que se mencionan a continuación, por lo que le recomendamos evitar las siguientes situaciones:

- Pedirle que realice compras personales para usted.
- Hacer o aceptar préstamos financieros.
- Proporcionar información personal como números telefónicos de casa o direcciones.
- Dar o recibir regalos personales.
- Reunirse con usted fuera de las actividades relacionadas con el trabajo.
- Ofrecerse para llevarle a casa, excepto que sea parte de las obligaciones laborales.
- Contratarle para algún trabajo particular.

Los siguientes son comportamientos del personal que se consideran poco profesionales y deben ser denunciados:

- Uso de lenguaje vulgar.
- Conversaciones o chistes sexuales.
- Utilizar prendas de vestir con palabras o dibujos sexuales u ofensivos.
- Contacto físico de carácter sexual o cualquier forma de contacto sexual.

Si experimenta alguno de los comportamientos mencionados anteriormente, o cualquier otro que le haga sentir incomodidad, notifíquelo de inmediato. Puede compartir de forma segura sus preocupaciones sobre el comportamiento del personal con el/la defensor/a de Comprehensive Healthcare (consulte la página 7). El personal de recepción de Comprehensive Healthcare puede proporcionarle información sobre cómo ponerse en contacto con el/la defensor/a. También puede ponerse en contacto directamente con el/la defensor/a llamando al (509) 576-4319 o al (800) 490-1166. Comprehensive Healthcare toma muy en serio sus preocupaciones en este ámbito, las cuales se tratarán con prontitud y profesionalidad.

Participación de la familia

Comprehensive Healthcare sabe que es importante que su familia o alguien cercano participe en su tratamiento. Cuando corresponda, el personal puede solicitar que sus familiares participen en las decisiones sobre la atención que usted está recibiendo. Consulte el Aviso de prácticas de privacidad para obtener información sobre la participación de la familia en su atención. La información puede compartirse con las personas que usted designe

para participar en su tratamiento.

Los y las menores de 12 años de edad necesitarán la firma de su padre, madre o tutor/a antes de poder comenzar a recibir atención en Comprehensive Healthcare. Se le pedirá al padre, madre o tutor/a que firmen la Autorización de información relacionada con la participación de la familia.

Sus responsabilidades

Con el fin de proteger sus derechos y los de las demás personas, también le pedimos que asuma la responsabilidad de:

- Tratar a los y las pacientes y al personal de Comprehensive Healthcare con dignidad y respeto.
- Mantener la confidencialidad de las demás personas.
- Trabajar con el personal de Comprehensive Healthcare para mantener un entorno seguro, protegido y respetuoso:
 - Libre de armas
 - Libre de drogas y alcohol
 - Libre de comportamientos agresivos o violentos
 - Libre de humo
 - Libre de lenguaje ofensivo o amenazante
- Aceptar la responsabilidad de sus propios actos.
- Fijarse objetivos de tratamiento y recuperación.
- Participar activamente en su tratamiento, lo que incluye tomar los medicamentos según las indicaciones, si se los recetó un médico.
- Cumplir con las condiciones de su acuerdo financiero.
- Ser puntual al asistir a sus citas.
- Notificar al personal en caso de no poder acudir a su cita.
- Notificar al personal si cambia de dirección, nombre, número de teléfono, estado civil o cobertura de seguro.
- Dejar en casa a las mascotas y a los animales de apoyo emocional. Los animales de servicio adiestrados son bienvenidos en virtud de la Ley de estadounidenses con discapacidades. El personal puede preguntarle para qué tarea o servicio específico está adiestrado su animal de servicio.
- Mantener a Comprehensive Healthcare libre de daños o reclamaciones derivadas de la pérdida de sus bienes personales o daños a los mismos.
- Comprender que no actuar de acuerdo con las responsabilidades anteriores puede derivar en darle de baja de los servicios.

Servicios de interpretación

Si así lo solicitan, se pueden prestar servicios de interpretación en varios idiomas. De igual forma, contamos con servicios de interpretación para personas con problemas de audición o visión. Para los y las pacientes con discapacidad auditiva, Comprehensive Healthcare dispone de una línea telefónica TDD/TTY. Llame al 711 o al (800) 833-6388.

Política de no discriminación

Comprehensive Healthcare proporciona servicios a todas las personas sin discriminarlas por motivos de raza, religión, credo, color, género, identidad de género, orientación sexual, edad, origen nacional, origen étnico, discapacidad física, sensorial o mental, estado civil o situación de veterano o cualquier otra característica prohibida por la ley estatal o federal.

Asistencia constante a las citas de tratamiento

Para obtener el máximo beneficio de nuestros servicios, es importante que acuda a las citas programadas. La política de Comprehensive Healthcare es proporcionar servicios eficientes y eficaces, por lo tanto, queremos limitar el número de citas perdidas o canceladas.

Comprendemos que a veces no pueda acudir a las citas programadas, así que si necesita cancelar o reprogramar una cita, le pedimos que llame con por lo menos 24 horas de anticipación.

Política sobre citas por ausencia sin previo aviso y cancelaciones tardías

Si llama para solicitar la cancelación de una cita con menos de 24 horas de anticipación, esto se considerará igual a no presentarse a la cita. Si no se presenta a una cita programada, o no avisa con 24 horas de anticipación, un especialista de enlace intentará ponerse en contacto con usted para revisar soluciones que eviten que vuelva a faltar a sus citas de tratamiento.

No se programarán más citas de rutina para usted (o sus hijos/as) si se presenta alguna de las siguientes situaciones:

1. Se producen dos faltas consecutivas a citas por ausencia sin previo aviso o cancelaciones en los últimos 90 días.
2. El porcentaje de citas por ausencia sin previo aviso o canceladas supera el 20 % de todas las citas programadas en los últimos 90 días; o
3. El porcentaje de cancelaciones supera el 30 % de todas las citas programadas en los últimos 90 días; o
4. Se producen dos faltas a citas sin previo aviso en los últimos 90 días; o
5. Se producen dos faltas a citas sin previo aviso o cancelaciones en los últimos 90 días.

Si se encuentra en una de las categorías anteriores, se le enviará una carta pidiéndole que se ponga en contacto con un especialista de enlace para negociar un calendario de citas temporal.

El calendario de citas temporal incluye las siguientes opciones:

1. Asistir a una visita sin previa cita, es decir, que usted acuda a nuestras instalaciones y consulte si hay una cita disponible para el mismo día con el/la defensor/a.
2. Asistir a citas el mismo día, es decir, que usted llame a nuestra oficina y pregunte si algún médico en turno tiene disponible una cita para ese mismo día.
3. Finalización de los servicios.

Voluntad anticipada sobre salud mental

La voluntad anticipada sobre salud mental (MHAD, por sus siglas en inglés) es un documento legal escrito que describe lo que usted desea que suceda si sus problemas de salud mental se agravan hasta el punto de necesitar ayuda de otras personas. Esto puede ocurrir cuando su juicio se ve afectado o usted se muestra incapaz de comunicarse eficazmente. Para obtener más información de la voluntad anticipada sobre salud mental y un modelo de este documento, visite el sitio web de la autoridad sanitaria del estado de Washington en www.hca.wa.gov y busque Mental Health Advance Directives (Voluntad anticipada sobre salud mental).

Información financiera

Puede consultar el aviso completo del acuerdo financiero de Comprehensive Healthcare en nuestra página web www.comphc.org; en el apartado "Resources" (Recursos) en el menú "Getting Help" (Recibir ayuda). Además, puede solicitar una copia en cualquiera de nuestros mostradores de recepción. Puede solicitar hablar con un gerente de cuenta o un/a asesor/a financiero del departamento de facturación si tiene preguntas sobre el acuerdo financiero.

Comprehensive Healthcare acepta una amplia variedad de seguros públicos y privados, incluidos los planes de seguro válidos de Medicaid y Medicare del estado de Washington. Si necesita ayuda para solicitar cobertura médica o si tiene preguntas sobre sus responsabilidades financieras, hable con nuestro personal o con su aseguradora.

Política de tarifas variables

Para quienes no pueden pagar por los servicios, Comprehensive Healthcare ofrece un Programa de descuento de tarifas variables. Este programa de descuento está disponible para todos los servicios. Las personas que pueden calificar son aquellas con ingresos brutos entre 0 y 200 % con base en los lineamientos federales de pobreza. Los descuentos se harán con base en los ingresos y el número de integrantes de la familia. No se le negará atención a ninguna persona por no tener recursos económicos para pagar. Para solicitar ingresar al programa, llene la Solicitud de descuento de tarifas variables y entréguela al personal de la recepción. Las solicitudes están disponibles en todas las oficinas de Comprehensive Healthcare y en nuestra página web www.comphc.org. Una vez aprobada la inscripción, las solicitudes deben volver a presentarse cada 12 meses para mantener vigente la inscripción al programa. El personal de recepción puede ayudarle si tiene preguntas o necesita ayuda para llenar la solicitud.

Personal de defensoría para pacientes

Comprehensive Healthcare agradece cualquier comentario sobre el tratamiento o los servicios prestados. Le invitamos a resolver las cuestiones que le causaron descontento con el tratamiento y la atención directamente con su administrador/a de casos, terapeuta o especialista.

Sin embargo, si esto no es posible, usted o su familia pueden ponerse en contacto con el/la defensor/a de Comprehensive Healthcare en relación con su queja o descontento. El/la defensor/a podrá facilitarle información adicional y ayudarle en el proceso de abordar sus inquietudes o resolver su queja.

Si cree que se han vulnerado sus derechos como paciente, puede solicitar ayuda para presentar una queja o reclamación. Puede hacerlo sin correr el riesgo de sufrir represalias. Si necesita ayuda, póngase en contacto con el/la defensor/a. Puede contactar al personal de defensoría acudiendo de forma presencial al centro Yakima o por teléfono llamando al (509) 576-4319 o (800) 490-1166, o por correo electrónico a ClientAdvocate@comphc.org.

Recursos adicionales

- Defensoría de víctimas de agresiones sexuales y delitos de Aspen
 - Condado de Kittitas: (866) 925-9384
 - Yakima: (509) 452-9675
 - Lower Yakima Valley (únicamente víctimas de delitos): (509) 575-4824
- Recursos contra la violencia intrafamiliar y agresiones sexuales:
 - Lower Yakima Valley: The Lighthouse (509) 837-6689
 - Apoyo para Tri-Cities: Centro de defensoría y recursos (509) 374-5391
 - Walla Walla: YWCA de Walla Walla (509) 529-9922
 - Yakima (únicamente víctimas de violencia intrafamiliar): YWCA de Yakima (509) 248-7796
- Servicios de protección para adultos (para reportar situaciones sospechosas de abuso o descuido de personas adultas vulnerables): (866) 363-4276
- Servicios de protección para menores (para reportar situaciones sospechosas de abuso o descuido de menores): (866) 363-4276
- NAMI de Yakima (Alianza nacional para la salud mental, NAMI): (509) 453-0753 o info@namiyakima.org

Sus derechos y protecciones contra facturas médicas y facturación de saldos sorpresa en el estado de Washington

Cuando recibe atención de emergencia o recibe tratamiento de un proveedor fuera de la red en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, está protegido contra facturas o facturación de saldos sorpresa.

¿Qué es la "facturación de saldos" (a veces llamada "facturación sorpresa")?

Cuando consulta a un médico u otro proveedor de atención médica, es posible que deba ciertos gastos de bolsillo, como un copago, un coseguro o un deducible. Es posible que tenga otros costos o que tenga que pagar la factura completa si ve a un proveedor o visita un centro de atención médica que no está dentro de la red de su plan de salud.

"Fuera de la red" describe a los proveedores y centros de atención que no han firmado un contrato con su plan de salud. Es posible que se permita a los proveedores fuera de la red facturarle la diferencia entre lo que su plan acordó pagar y el monto total cobrado por un servicio. A esto se le denomina "facturación de saldos". Es probable que este monto sea mayor que los costos dentro de la red por el mismo servicio y es posible que no cuente para su límite anual de gastos de bolsillo.

La "facturación sorpresa" es una factura de saldo inesperada. Esto puede suceder cuando no puede controlar quién está involucrado en su atención, como cuando tiene una emergencia o cuando programa una visita en un centro de atención dentro de la red pero recibe un tratamiento inesperado por parte de un proveedor fuera de la red.

Las compañías de seguros deben informarle, ya sea mediante sus sitios web o una solicitud, cuáles son los proveedores, hospitales y centros de atención que forman parte de su red. Los hospitales, centros quirúrgicos y proveedores deben informarle en su sitio web o si lo solicita, cuáles son las redes de proveedores en las que participan.

Está protegido contra la facturación de saldos para:

Servicios de emergencia

Si tiene una afección médica de emergencia, una afección de salud mental o un trastorno por consumo de sustancias y recibe servicios de emergencia de un proveedor o centro fuera de la red, lo máximo que el proveedor o el centro pueden facturarle es el monto del costo compartido dentro de la red de su plan (como los copagos y el coseguro). No se le puede facturar el saldo por estos servicios de emergencia. Esto incluye la atención que recibe en un hospital y en los centros que prestan servicios de crisis a las personas que sufren una emergencia de salud mental o de trastorno por consumo de sustancias. No se le puede facturar el saldo de estos servicios de emergencia, incluidos los servicios que pueda recibir después de estar estable.

Ciertos servicios en un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red

Cuando recibe servicios de un hospital o centro quirúrgico ambulatorio dentro de la red, es posible que ciertos proveedores estén fuera de la red. En estos casos, lo máximo que pueden facturar estos proveedores es el importe

de la participación en los gastos de su plan.

Tampoco se le requerirá que obtenga atención fuera de la red. Usted puede elegir un proveedor o centro de atención de la red de su plan.

Cuándo se le puede pedir que renuncie a sus protecciones contra la facturación de saldos:

Los proveedores de asistencia sanitaria, incluidos los hospitales y los proveedores de ambulancias aéreas, no **pueden** exigirle que renuncie a sus protecciones contra la facturación de saldos.

Si tiene cobertura a través de un plan de salud de grupo auto financiado, en algunas situaciones limitadas, un proveedor puede pedirle su consentimiento para renunciar a sus protecciones de facturación de saldos, pero **nunca** está obligado a dar su consentimiento. Comuníquese con su empresa o plan de salud para obtener más información.

Cuando no se permite la facturación de saldos, también tiene las siguientes protecciones:

- Solo es responsable de pagar su parte del costo (como los copagos, el coseguro y los deducibles que pagaría si el proveedor o el centro de atención estuviera dentro de la red). Su plan de salud pagará directamente a los proveedores y centros de atención fuera de la red.
- Su plan de salud generalmente debe:
 - Cubrir los servicios de emergencia sin necesidad de que obtenga la aprobación de los servicios por adelantado (autorización previa).
 - Cubrir los servicios de emergencia de proveedores fuera de la red.
 - Fundamentar lo que usted le debe al proveedor o centro de atención (costo compartido) con base en lo que su plan le pagaría a un proveedor o centro de atención dentro de la red y mostrar ese monto en su explicación de beneficios.
 - Contar todos los montos que usted pague por servicios de emergencia por los servicios fuera de la red dentro del límite de su deducible y de su gasto de bolsillo.

Si cree que le han facturado erróneamente, puede presentar una queja ante el gobierno federal en <https://www.cms.gov/nosurprises/consumersor> o llamando al 1-800-985-3059; o presentar una queja ante la Oficina del Comisionado de Seguros del Estado de Washington en su [sitio web](#) o llamando al 1-800-562-6900. Visite <https://www.cms.gov/nosurprises> para obtener más información sobre sus derechos bajo la ley federal. Visite el [sitio web de la Oficina del Comisionado de Seguros de la Ley de Protección de la Facturación del Saldo](#) para obtener más información sobre sus derechos según la ley del estado de Washington.