

## LOS DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DE NUESTROS

### PACIENTES

#### **Derechos De Los Pacientes**

1. El paciente tiene el derecho de recibir información del proveedor de salud y de hablar de los beneficios, riesgos, y del costo de tratamientos alternativos. Los pacientes deberán recibir guía de los proveedores de salud en cuanto el curso optimo de cuidado. Los pacientes también tienen el derecho de recibir un resumen de sus archivos medicinales, respuestas a sus preguntas, y que se les avise de posibles conflictos de interés que su proveedor de salud pueda tener, además de recibir opiniones profesionales independientes.
2. El paciente tiene el derecho de tomar decisiones acerca del cuidado que es recomendado por su proveedor de salud. De acuerdo con esto, los pacientes pueden aceptar o rechazar cualquier tratamiento medicinal recomendado.
3. El paciente tiene el derecho a que le den atención a sus necesidades con cortesía, respeto, dignidad, receptividad y a tiempo sin importar la raza, religión, origen étnico o nacionalidad, sexo, edad, orientación sexual o discapacidad.
4. El paciente tiene derecho a confidencialidad. El proveedor de salud no deberá revelar o comunicar información confidencial sin el consentimiento del paciente, amén que sea necesario por ley o para proteger el bienestar del individuo o en el interés del público.
5. El paciente tiene el derecho de recibir tratamiento de salud continuo. El proveedor de salud tiene la responsabilidad de cooperar en coordinación con los indicativos medicinales provistos por otros proveedores de salud que también están tratando al paciente. El proveedor de salud puede discontinuar el cuidado provisto siempre en cuanto pueda proveer al paciente asistencia y dirección razonables, y suficientes oportunidades para que el paciente haga arreglos alternativos.
6. El paciente tiene derecho a denegar a que le tomen su gráfica con el propósito de indentificación en su registro médico electrónico.

#### **RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

1. Una buena comunicación es esencial para una relación exitosa entre el paciente y su proveedor de salud. El paciente tiene la responsabilidad, de decir la verdad y de expresar sus preocupaciones claramente a los proveedores de salud.
2. Los pacientes tienen la responsabilidad de proveer un historial medicinal completo, hasta el grado que sea posible, incluyendo información de enfermedades pasadas, medicamentos, hospitalizaciones, historial de enfermedades en su familia y otros asuntos relacionados con su presente estado de salud.
3. Los pacientes tienen la responsabilidad de pedir información o una aclaración acerca de su estado de salud o de su tratamiento cuando no entienden completamente lo que se les ha descrito.
4. Una vez que el paciente y su proveedor de salud concuerden en cuanto a las metas de la terapia, el paciente tiene la responsabilidad de cooperar con el plan de tratamiento. El que el paciente cumpla con las instrucciones de su proveedor de

salud, a menudo es esencial para la seguridad del individuo y del público.

5. No se tolerara el comportamiento agresivo, amenazador o inapropiado de parte de los pacientes hacia el personal o hacia los otros pacientes. BRCHS se reserva el derecho a despedir del consultorio a cualquier paciente por comportarse de dicha forma.
6. **Política de BRCHS:** Las armas, lo que incluye las armas oculatas, no serán permitidas en los edificios o en la propiedad de Blue Ridge Community Health Services, tampoco serán permitidos en los inmuebles rentados por Blue Ridge Community Health Services ni en cualquier ubicación donde la organización preste servicios.
7. **Política de BRCHS: BRCHS no provee servicios de atención para el dolor crónico.** Los médicos de BRCHS remitirán a los pacientes que sufran de dolor crónico a un especialista de dolor el cual sería un consultorio aparte.
8. **Política de BRCHS:** BRCHS prohíbe el uso de cámaras de teléfonos celulares o cualquier equipo de grabación durante consultas clínicas si el consentimiento previo del proveedor.

#### **RESPONSABILIDADES FINANCIERAS**

1. Blue Ridge Community Health Services, Inc. se compromete a proveer el mejor tratamiento posible para nuestros pacientes, y cobraremos lo que es común para nuestra área.
2. Se requiere un pago por nuestros servicios (ya sea el pago de su seguro medico, el pago prescrito por el plan de descuentos, o el pago en su totalidad) en cada visita. Se acepta dinero en efectivo, cheques personales, VISA y Mastercard en todos nuestros centros de salud. En el Centro de Salud Blue Ridge (la clínica principal) su tarjeta de cajero del banco (ATM, tarjeta debit) también se aceptara. Un cargo de servicio será añadido a su cuenta por cada cheque sin fondos.
3. Si usted tiene seguro medico, incluyendo Medicare y Medicaid, nosotros pediremos reembolsos por los servicios prestados. La póliza de su seguro medico es un contrato entre usted y su compañía de seguro. Usted es responsable de saber y entender que servicios son y no son cubiertos bajo su póliza. Si su seguro medico niega pagos por cualquier razón, usted será responsable por la cuota debida. Se requiere que usted notifique a nuestro personal inmediatamente si es que algo cambia en su seguro medico.
4. Si usted no tiene seguro medicinal, usted quizás cualifique para descuentos. El plan de descuentos para el Centro de Salud Blue Ridge es una escala de “rebajos” que calcula el descuento basado en el número de individuos en su casa y los ingresos de su casa. Si usted quiere aplicar para los descuentos, se requiere que usted sea entrevistado por un consejero de finanzas, llene y firme una aplicación, y necesita proveernos una muestra de sus ingresos (tal como un formulario de impuestos, formulario W-2 o cuatro talones de cheques recientes.) Basado en la aplicación y la información provista, determinaremos que cantidad, si es que califica para alguna, será descontada. Se requiere que aplique anualmente para el plan de descuentos.
5. Blue Ridge Community Health Services, Inc. no es una clínica



## PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

## LOS DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DE NUESTROS PACIENTES

**Get well. Keep well.**

**828.692.4289**  
**www.brchs.com**

## CONFIDENTIALITY

It is the policy of Blue Ridge Community Health Services, Inc. to treat all patient information confidentially. This includes patient records and conversations. We will investigate any reported violation of this policy. If you have any questions, please ask a front desk representative for information.

Blue Ridge Community Health Services, Inc. makes every effort to provide our patients with an environment, which is safe, private and respectful of our patient's needs. If you have a complaint about our services, facilities or staff, we want to hear from you. We will do everything we can to see that your experience with us is professional in every way.

## PRIMARY CARE MEDICAL HOME

Blue Ridge Community Health Services, Inc. is committed to your participation in care decisions. Our goal is to provide a primary health care home that is relationship-based with an orientation toward the whole person. Partnering with you and your family requires understanding and respecting your unique needs, culture, values, and preferences. This medical home practice actively supports patients in learning to manage and organize their own care at the level the patient chooses. Recognizing that patients and families are core members of the care team, this medical home practice ensures that you are a fully informed partner in establishing care plans.

## PATIENT RIGHTS

1. The patient has the right to receive information from health providers and to discuss the benefits, risks, and costs of appropriate treatment alternatives. Patients should receive guidance from their health providers as to the optimal course of action. Patients are also entitled to obtain copies or summaries of their medical records, to have their questions answered, to be advised of potential conflicts of interest that their health providers might have, and to receive additional independent professional opinions, both within the practice and externally.
2. The patient has the right to choose their health provider and to make decisions regarding the health care that is recommended by his or her health provider. Accordingly, patients may accept or refuse any recommended medical treatment.
3. The patient has the right to courtesy, respect, dignity, responsiveness, and timely attention to his or her needs, regardless of race, religion, ethnic or national origin, gender, age, sexual orientation, or disability.
4. The patient has the right to confidentiality. The health provider should not reveal confidential communications or information without the consent of the patient, unless provided for by law or by the need to protect the welfare of the individual or the public interest.
5. The patient has the right to continuity of health care. The health provider has an obligation to cooperate in the coordination of medically indicated care with other health providers treating the patient. These health providers may include (but aren't limited to): Behavioral Health, Nutrition, Dental, Specialty Care, Nurses, Pharmacists, etc. The health provider may discontinue care provided they give the patient reasonable assistance and direction, and sufficient opportunity to make alternative arrangements.
6. The patient has the right to have their oral & written communication needs met in the manner in which they request. This may include, but is not limited to, interpreting services, sign language, TTY, or other modes of communication.
7. The patient has the right to refuse identification photography for purposes of the electronic medical record.

## PATIENT RESPONSIBILITIES

1. Good communication is essential to a successful health provider-patient relationship. To the extent possible, patients have a responsibility to be truthful and to express their concerns clearly to their health providers.
2. Patients have a responsibility to provide a complete medical history, to the extent possible, including information about past illnesses, medications, hospitalizations, family history of illness and other matters relating to present health.
3. Patients have a responsibility to request information or clarification about their health status or treatment when they do not fully understand what has been described.
4. Once patients and health providers agree upon self-management goals, patients have a responsibility to cooperate with the treatment plan. Compliance with health provider instructions is often essential to public and individual safety. Patients also have a responsibility to disclose whether previously agreed upon treatments are being followed and to indicate when they would like to reconsider the treatment plan.
5. Patient behavior that is aggressive, threatening, or inappropriate to staff or other patients will not be tolerated. BRCHS reserves the right to dismiss, from the practice, any patient exhibiting such behavior.
6. **BRCHS POLICY:** Weapons, including concealed weapons, will not be allowed in the buildings or on the property of Blue Ridge Community Health Services, any leased properties of Blue Ridge Community Health Services, or other locations where services of the organization are provided.
7. **BRCHS POLICY:** BRCHS does not provide chronic pain management services. BRCHS providers will refer all chronic pain management patients to an outside pain management specialist.
8. **BRCHS POLICY:** BRCHS prohibits the use of camera phones or recording devices during clinic visits without the prior approval of the service provider.

## FINANCIAL RESPONSIBILITIES

1. Blue Ridge Community Health Services, Inc. is committed to providing the best treatment for our patients, and we charge what is usual and customary for our area.
2. Payment for services (your insurance co-payment, the Blue Ridge plan (sliding fee), or full payment) is required at the time of your visit. Cash, personal checks, VISA and MasterCard are accepted at all of our locations. At the Blue Ridge Health Center location, your ATM (bank debit) card is also accepted. A service charge will be added to your account for all returned checks.
3. If you have health insurance, including Medicare and Medicaid, we will file for reimbursement for the services we provided. Your insurance policy is a contract between you and your insurance company. You are responsible for knowing and understanding what services are and are not covered under your policy. If your insurance carrier denies any or all of the payment for any reason, you will be responsible for the denied amount of the visit. You are required to notify staff immediately when your insurance coverage changes.
4. If you are uninsured, you may qualify for a discount. Our Blue Ridge Community Health Services, Inc. plan is a 'sliding fee' scale, which calculates the discount based on the number of individuals in your household and your household income. If you would like to apply for a discount, you will be required to interview with a financial counselor, complete and sign an application form, and provide proof of income (such as a recent income tax form, a W-2 form or several recent check stubs). Based on the application and the information provided, we will de-

termine the amount, if any, of your discount. You will be required to re-qualify for our 'sliding fee' scale at least annually.

5. Blue Ridge Community Health Services, Inc. is not a free clinic and we must collect from all of our patients in order to continue to provide services to our community. We recognize, however, that on occasion, our patients require financial assistance. An extended payment plan is available to patients who qualify. If you would like to apply for an extended payment plan, you are required to interview with a financial counselor.
6. Should you fail to comply with the above stated responsibilities, Blue Ridge Community Health Services, Inc. reserves the right to reschedule your visit, refer you to another practice, or dismiss you from our practice

BRCHS does not discriminate in the provision of services to any individual based on (i) the patient's ability to pay, (ii) the patient's health insurance payment source by Medicare, Medicaid, or the Children's Health Insurance Program (CHIP), or (iii) the patient's race, color, sex, national origin, disability, religion, age, or sexual orientation.

BRCHS no discrimina en la prestación de servicios a cualquier individuo basado en (i) la capacidad del paciente para pagar, fuente de pago de seguro de salud (ii) del paciente por Medicare, Medicaid o seguro médico (CHIP de niños), o raza (iii) del paciente, color, sexo, origen nacional, discapacidad, religión, edad u orientación sexual.

## LOS DERECHOS Y LAS RESPONSABILIDADES DE NUESTROS PACIENTES

### CONFIDENCIALIDAD

La política de Blue Ridge Community Health Services, Inc. es de manejar toda la información de nuestros pacientes con confidencialidad. Esto incluye los archivos de nuestros pacientes y sus conversaciones. Nosotros investigaremos cualquier violación reportada de esta póliza. Si tiene alguna pregunta, por favor pregúnteles a nuestros recepcionistas.

Blue Ridge Community Health Services, Inc. hace todo lo posible para proveer a nuestros pacientes un ambiente seguro, privado y respetuoso a las necesidades de nuestros pacientes. Nosotros queremos saber si usted tiene alguna queja acerca de nuestros servicios, centros o personal. Aremos todo lo posible para que su visita con nosotros sea profesional en toda forma.

### CUESTIONES SOBRE EL CUIDADO

Blue Ridge Community Health Services, Inc. se compromete a pedir su participación en las decisiones de su cuidado. Como cliente usted tiene el derecho de preguntar y recibir respuestas en cuanto el curso de cuidado medico recomendado por cualquier de nuestros proveedores de cuidado de salud, incluyendo la opción de discontinuar su cuidado con nosotros. Lo animamos a seguir las directrices medicas propuestas por nuestros proveedores de salud. Sin embargo, si usted tiene dudas o preocupaciones, o si usted duda del cuidado prescrito por uno de nuestros proveedores, por favor pregunte.