

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Denova Collaborative Health, LLC

Agosto de 2025

*Denova Collaborative Health, LLC (Denova) se compromete a brindarle atención de salud honesta y de alta calidad junto con un excelente servicio al cliente. La "Declaración de derechos del paciente se aplica a todas las personas que son pacientes o clientes.*

*Si no puede defender estos derechos por sí mismo, también se aplican a la persona que ha elegido para representarlo legalmente.*

## DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE

**Usted tiene derecho a obtener atención personalizada, amable y respetuosa en un lugar seguro.** Las personas que lo cuidan lo tratarán con dignidad y respeto. No le darán un trato distinto debido a su raza, color, religión, sexo, edad, situación familiar, por quien ama, de donde proviene, por alguna afección de salud, si sirvió en el ejército o por cómo paga por la atención. Todos serán tratados de la misma manera.

**Tiene derecho a establecer una comunicación clara que pueda entender en función de sus necesidades individuales.** Se le brindarán servicios especiales para abordar sus necesidades, según corresponda. Estos servicios pueden prestarse de acuerdo a su edad, su nivel de comprensión, al idioma que habla y a su capacidad de ver, oír y hablar.

**Tiene derecho a estar involucrado en las decisiones sobre su atención.**

- Antes y durante el tratamiento, donde sea medicamento posible y en el alta médica.
- Recibir información sobre su diagnóstico y ayudarlo a establecer un plan para su atención.
- Estar involucrado en la resolución de inquietudes sobre su atención.
- Negarse a un tratamiento si la ley lo permite y de que se le informe sobre lo que podría ocurrirle a usted y cómo se vería afectada su salud debido a esa decisión.
- Formar parte de la decisión de referirlo a otro proveedor de atención de salud si Denova no puede proporcionarle la atención que usted necesita.
- Obtener ayuda de un familiar, de alguien de su confianza u otra persona que elija para ayudarlo a entender, proteger y hacer uso de sus derechos como paciente.

**Tiene derecho a estar de acuerdo con la atención que recibe.** Antes de estar de acuerdo con la atención que recibe, entenderá lo siguiente:

- Por qué se sugiere el tratamiento.
- Cuáles son los posibles beneficios, riesgos y efectos secundarios, incluido lo que podría ocurrir si se niega a recibirlo.
- Qué otros tratamientos se podrían utilizar.

**Si no está de acuerdo con recibir el tratamiento recomendado, Denova puede hacer lo siguiente:**

- Sugerir otras formas de brindarle el tratamiento y continuar prestándole atención de salud.
- Referirlo a otro proveedor de atención de salud para obtener la atención en caso de que sea posible.

**Tiene derecho a recibir tratamiento por su dolor y de obtener información sobre el dolor y el alivio del dolor.**

**Tiene derecho a conocer al personal que le brinda el tratamiento.**

- Todos los Miembros del Equipo de Denova utilizan insignias con su nombre para que los pueda identificar.
- Todo el personal que le preste atención de salud se presentará y le describirá sus funciones.

**Tiene derecho a la privacidad y a mantener sus asuntos personales de manera confidencial y segura.**

- Su información personal se mantiene de manera privada y las personas que le brinden atención de salud cumplirán con la ley para garantizar de que esté protegida. Puede negarse a permitir que las personas que no están involucradas directamente en su atención de salud lo observen.
- Su privacidad se respetará tanto como sea posible en un entorno de atención de salud.
- Nos aseguraremos de que esté seguro y protegido.

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Denova Collaborative Health, LLC

Agosto de 2025

## **Tiene derecho a revisar o a obtener una copia de su registro médico.**

- Su Proveedor de Atención de Salud puede revisarlo con usted.
- Si no está de acuerdo con algo en su registro, puede solicitar su modificación según lo permita la ley.
- Tiene derecho a ver, solicitar cambios y saber quién ha visto su información de salud, siempre que lo permita la ley.

**Tiene derecho a estar libre de abuso, negligencia, explotación, coerción, manipulación, abuso sexual, agresión sexual, represalias por presentar un reclamo al Departamento u otra entidad, y apropiación indebida de propiedad personal o privada por parte de cualquier miembro del personal, empleado o voluntario de Denova.** Cualquier acusación se investigará con prontitud y se tomarán las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.

**Tiene derecho a obtener acceso a servicios de protección.** Puede pedirle información al trabajador social o al administrador de casos sobre la protección estatal y sobre los lugares que ayudan a proteger a niños y adultos, o pedirle más información para obtener ayuda con asuntos relacionados con la violencia doméstica.

**Tiene derecho a decidir si desea o no participar en investigaciones.** Antes de dar su consentimiento, comprenderá cómo se realizará la investigación, cuáles son las cosas buenas que pueden ocurrir, cualquier tipo de incomodidad o riesgo, cómo se mantendrá su información privada en secreto y cualquier otro tipo de información pertinente. Si comienza el estudio pero después cambia de parecer, puede dejar de participar en cualquier momento. Si decide no participar o abandonar el estudio, su tratamiento médico no se verá afectado.

**Tiene derecho a tomar decisiones sobre la atención de salud con anticipación o de designar a un agente de atención de salud mediante una declaración escrita llamada "Directiva Anticipada".** Este documento incluye sus deseos para su tratamiento médico

. A veces, cuando es necesario tomar decisiones importantes sobre su salud y no puede tomar estas decisiones por sí mismo, puede elegir a una persona de confianza para tomarlas por usted. Esta persona se denomina "sustituto". Comuníquese con su Proveedor de Atención Primaria para obtener más información.

**Tiene derecho a no ser retenido,** excepto en los momentos cuando sea necesario protegerlo de daños contra sí mismo o contra los demás. Si esto ocurre, la sujeción se utilizará solo en casos de emergencia y se hará de manera segura, con cuidado y respeto.

**Tiene derecho a que se le expliquen los cargos por los que se le responsabiliza.**

**Tiene derecho a hablar con alguien sobre sus inquietudes** si no está satisfecho con algún aspecto de su atención y no puede resolver la situación por sí mismo.

- Puede conversar sobre la situación con el personal involucrado, su supervisor, el Administrador de la Clínica o su Proveedor de Atención de Salud. Si aún tiene inquietudes, también puede comunicarse con *el Departamento de Calidad* al (602) 230-7373 o en [quality@denova.com](mailto:quality@denova.com).
- Si no está conforme con la resolución de su inquietud, tiene derecho a solicitar una revisión de:

División de Servicios de Licencias  
del Departamento de Salud de  
Arizona  
150 North 18th Avenue Suite 400  
Phoenix, AZ 85007

O del

Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) del Departamento de Servicios de Salud, llame al 1-800-MEDICARE.

# DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Denova Collaborative Health, LLC

## SUS RESPONSABILIDADES

Denova espera que los pacientes y las familias actúen de manera razonable y responsable en todo momento. Usted es responsable de lo siguiente:

- Compartir detalles completos y precisos sobre su salud y cualquier otro tipo de información que se le solicite.
- Hacer preguntas cuando no entienda lo que su Proveedor de Atención de Salud u otros Miembros del Equipo le informen sobre los medicamentos que está tomando y su tratamiento. Si piensa que puede tener problemas para seguir sus consejos o si está pensando en probar otros tratamientos, indíqueles cuáles son sus inquietudes.
- Seguir las instrucciones para su plan de atención y recordar que usted es responsable de lo que ocurre si no lo sigue.
- Seguir las normas y normativas de Denova, incluidas las directrices sobre espacios libres de humo.
- Ser educado y amable con el personal de Denova, con otros pacientes y sus familiares. Recordar tratar sus pertenencias con cuidado y respeto.
- Asegurarse de pagar cualquier monto adeudado por los servicios que recibe.
- Si tiene una “DIRECTIVA ANTICIPADA”, darle una copia a Denova. Si alguna vez cambia algo en ese documento, asegúrese de comunicarle esos cambios a Denova.
- Asistir a sus citas, llegar a tiempo a ellas y llamar lo más pronto posible en caso de que no pueda asistir.
- Mantener en privado cualquier tipo de información que escuche o vea de otro paciente. No contarle a nadie más lo que sabe sobre el paciente.