



El Centro de Corazón

PATIENT AND CENTER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Welcome to El Centro de Corazón. Our goal is to provide quality health care to qualified persons, regardless of their ability to pay. As a patient, you have rights and responsibilities. El Centro also has rights and responsibilities. We want you to understand these rights and responsibilities, so you can help us provide better health care for you. Please read and sign the last page of this document and ask us questions you might have.

You have a right to be treated with respect and dignity regardless of race, religion, sex, national origin, sexual orientation, political affiliation, or ability to pay for services.

Payment for Services:

1. You are responsible for giving El Centro accurate information about your current financial status and any changes in your financial status. This information helps us appropriately bill you or your private insurance carrier, Medicaid, Medicare, or other benefits for which you may be eligible. If your income is less than the federal poverty guidelines, you will be charged a discounted fee.
2. You have a right to receive explanations of your bill. You must pay, or arrange to pay, all agreed fees for medical services. If you cannot pay right away, please let us know so we can work out a payment plan.
3. Federal law prohibits El Centro from denying you primary health care services which are medically necessary, solely because you cannot pay for these services.

Privacy:

4. You have a right to have your interviews, examinations and treatment in privacy. Your medical records are also private. Only legally authorized persons may see your records unless you request in writing for El Centro to show them to someone else. A complete discussion of your privacy rights is attached and titled "Notice of Patient Privacy Rights." By signing the last page of this document, you are indicating that you have read a copy of the notices. The notice details various rights granted to you by the *Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)*.

Health Care:

5. You are responsible for providing El Centro with complete and current information about your health or illness, so that you can be given proper health care. You are encouraged to participate in decisions about your treatment.
6. You have a right to information and explanations, in your primary language, and in words that you understand. You have a right to information about your health or illness, treatment plan including risks, and expected outcome, if known, and information regarding Advance Directives. If you do not wish to receive this information, or if it is not medically advisable to share that information with you, we will provide it to a legally authorized person.
7. If you are an adult, you have a right to refuse treatment to the extent permitted by law and to be informed of the risks of refusing such care. You are responsible for the outcome of refusing treatment.
8. You have a right to health care and treatment that is reasonable for your condition and within El Centro's capability. You have a right to be transferred or referred to another facility for services that El Centro cannot provide. El Centro does not pay for services that you receive somewhere else. El Centro is not an emergency care facility.
9. If you are in pain, you have a right to receive an appropriate assessment and management, as necessary.

El Centro Rules:

10. You are responsible for appropriate use of El Centro's services, which includes following our staff's instructions, making, and keeping scheduled appointments. Same day appointments are available. We



El Centro de Corazón

encourage you to call as early as 7:30 a.m. to schedule a same day appointment. We may not be able to see you unless you have an appointment.

11. You have a responsibility to cancel and/or reschedule your appointments when necessary. Patients are required to call or leave a message **at least 24 hours** before their appointment time. Notification allows the practice to better utilize appointments for other patients in need of prompt medical care.
12. You are responsible for the supervision of children you bring with you to El Centro. You are responsible for their safety and their behavior.
13. Service animals are welcome at and may accompany patients. The term “service animal” is used to include any dog (or miniature horse) that is individually trained to do work and perform tasks for the benefit of an individual with a disability, including physical, sensory, psychiatric, intellectual, or other mental disability. Other species of animals, whether wild or domestic, trained or untrained, are not service animals for the purposes of this definition, and, along with pets, are generally excluded from the clinic.
14. Keep cell phones, tablets, any other electronic devices volume low while waiting in the lobby. If you receive a phone call and need to speak loudly, please step out of the lobby to do so. Be mindful that you are in a clinic setting and there are sick patients around you.

Complaints:

15. If you are not satisfied with the services you receive from El Centro, please tell us. At your request, we will tell you how to file a complaint. If you are still not satisfied with our response, you are welcome to request to speak with our Compliance Manager.
16. El Centro will not retaliate if a complaint has been filed.

Termination:

17. If El Centro decides to stop treating you as a patient, you have a right to advance notice that explains the reason for the decision, and you will be given 30 days to find other health care services. El Centro can decide to stop treating you immediately and without notice if you have created a threat to the safety of the staff and/or other patients.
18. Reasons for termination of services may include:
 - A) Failure to follow El Centro’s rules, such as keeping scheduled appointments
 - B) Intentional failure to report accurately your financial status
 - C) Intentional failure to report accurate information concerning your health or illness
 - D) Intentional failure to follow the health care program, instructions such as taking medications, personal health practices, or follow up appointments, as recommended by your provider, and/or
 - E) Creating a threat to the safety of the staff and/or other patients
19. If we have given you notice of Termination of the Patient and Center Relationship, you have the right to appeal the decision to the Chief Executive Officer. El Centro reserves the right to not continue seeing you as a patient while you are appealing the decision.



El Centro de Corazón

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE Y DEL CENTRO

Bienvenidos a El Centro de Corazón. Nuestro objetivo es brindar atención médica de calidad a personas calificadas, independientemente de su capacidad de pago. Como paciente, usted tiene derechos y responsabilidades. El Centro también tiene derechos y responsabilidades. Queremos que comprenda estos derechos y responsabilidades para que pueda ayudarnos a brindarle una mejor atención médica. Lea y firme la última página de este documento y háganos las preguntas que pueda tener.

Tiene derecho a ser tratado con respeto y dignidad independientemente de su raza, religión, sexo, origen nacional, orientación sexual, afiliación política o capacidad para pagar los servicios.

Pago de Servicios:

1. Usted es responsable de brindarle a El Centro información precisa sobre su estado financiero actual y cualquier cambio en su estado financiero. Esta información nos ayuda a facturarle adecuadamente a usted o a su compañía de seguros privada, Medicaid, Medicare u otros beneficios para los cuales pueda ser elegible. Si sus ingresos son inferiores a las pautas federales de pobreza, se le cobrará una tarifa con descuento.
2. Tiene derecho a recibir explicaciones de su factura. Debe pagar, o hacer arreglos para pagar, todos los honorarios acordados por los servicios médicos. Si no puede pagar de inmediato, infórmenos para que podamos elaborar un plan de pago.
3. La ley federal prohíbe a El Centro negarle servicios de atención primaria de salud que sean médicamente necesarios, únicamente porque no puede pagarlos.

Privacidad:

4. Usted tiene derecho a que sus entrevistas, exámenes y tratamiento sean privados. Sus registros médicos también son privados. Sólo las personas legalmente autorizadas pueden ver sus registros a menos que usted solicite por escrito que El Centro se los muestre a otra persona. Se adjunta una descripción completa de sus derechos de privacidad titulada "Aviso de derechos de privacidad del paciente". Al firmar la última página de este documento, usted indica que ha leído una copia de los avisos. El aviso detalla varios derechos que le otorga la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (HIPAA).

Cuidado de la salud:

5. Usted es responsable de brindarle a El Centro información completa y actualizada sobre su salud o enfermedad, para que pueda recibir la atención médica adecuada. Se le anima a participar en las decisiones sobre su tratamiento.
6. Tiene derecho a recibir información y explicaciones, en su idioma principal y en palabras que comprenda. Tiene derecho a recibir información sobre su salud o enfermedad, su plan de tratamiento, incluidos los riesgos y el resultado esperado, si lo conoce, e información sobre las directivas anticipadas. Si no desea recibir esta información, o si no es médicamente aconsejable compartirla con usted, se la proporcionaremos a una persona legalmente autorizada.
7. Si es adulto, tiene derecho a rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y a ser informado de los riesgos de rechazar dicha atención. Usted es responsable del resultado de rechazar el tratamiento.
8. Usted tiene derecho a atención médica y tratamiento que sean razonables para su condición y dentro de la capacidad de El Centro. Usted tiene derecho a ser transferido o remitido a otra instalación para servicios que El Centro no puede brindar. El Centro no paga por servicios que usted recibe en otro lugar. El Centro no es un centro de atención de emergencia.
9. Si siente dolor, tiene derecho a recibir una evaluación y tratamiento adecuados, según sea necesario.



El Centro de Corazón

Reglas de El Centro:

10. Usted es responsable del uso apropiado de los servicios de El Centro, lo que incluye seguir las instrucciones de nuestro personal, programar y cumplir con las citas programadas. Hay citas disponibles el mismo día. Le recomendamos que llame tan pronto como a las 7:30 a.m. para programar una cita el mismo día. Es posible que no podamos atenderlo a menos que tenga una cita.
11. Usted tiene la responsabilidad de cancelar y/o reprogramar sus citas cuando sea necesario. Los pacientes deben llamar o dejar un mensaje al menos 24 horas antes de la hora de su cita. La notificación permite que la práctica utilice mejor las citas para otros pacientes que necesitan atención médica inmediata.
12. Usted es responsable de la supervisión de los niños que trae consigo a El Centro. Eres responsable de su seguridad y de su comportamiento.
13. Los animales de servicio son bienvenidos y pueden acompañar a los pacientes. El término "animal de servicio" se utiliza para incluir cualquier perro (o caballo miniatura) que esté entrenado individualmente para trabajar y realizar tareas en beneficio de una persona con una discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Otras especies de animales, ya sean salvajes o domésticos, entrenados o no, no son animales de servicio a los efectos de esta definición y, junto con las mascotas, generalmente están excluidas de la clínica.
14. Mantenga el volumen bajo de teléfonos celulares, tabletas y cualquier otro dispositivo electrónico mientras este en el cuarto de espera. Si recibe una llamada telefónica y necesita hablar en voz alta, salga del vestíbulo para hacerlo. Tenga en cuenta que se encuentra en una clínica y que hay pacientes enfermos a su alrededor.

Quejas:

15. Si no está satisfecho con los servicios que recibe de El Centro, infórmenos. Si lo solicita, le indicaremos cómo presentar una queja. Si aún no está satisfecho con nuestra respuesta, puede solicitar hablar con nuestro Gerente de Cumplimiento.
16. El Centro no tomará represalias si se ha presentado una queja.

Terminación:

17. Si El Centro decide dejar de tratarlo como paciente, usted tiene derecho a recibir un aviso previo que explique el motivo de la decisión y se le dará 30 días para buscar otros servicios de atención médica. El Centro puede decidir dejar de tratarlo inmediatamente y sin previo aviso si ha creado una amenaza para la seguridad del personal y/o de otros pacientes.
18. Las razones para la terminación de los servicios pueden incluir:
 - A) Incumplimiento de las reglas de El Centro, como asistir a las citas programadas
 - B) No informar intencionalmente con precisión su situación financiera
 - C) No informar intencionalmente información veraz sobre su salud o enfermedad
 - D) Incumplimiento intencional del programa de atención médica, instrucciones tales como toma de medicamentos, prácticas de salud personales o citas de seguimiento, según lo recomendado por su proveedor, y/o
 - E) Crear una amenaza a la seguridad del personal y/o de otros pacientes.
19. Si le hemos notificado la terminación de la relación entre el paciente y el centro, tiene derecho a apelar la decisión ante el director ejecutivo. El Centro se reserva el derecho de no seguir atendéndolo como paciente mientras apela la decisión.