

QUEJAS Y AGRAVIOS

Si usted tiene un problema o queja, por favor hable con uno de nuestros colaboradores para responder a su preocupación. Usted tiene el derecho a tener sus agravios, verbales o por escrito, investigados y de recibir un aviso por escrito de las acciones efectuadas.

Los siguientes son los nombres y/o las agencias que puede contactar:

Kathy Howard, Center Leader
River Oaks Endoscopy Center
936-494-3636
khoward@amsurg.com

Usted puede contactar al estado para reportar una queja:

Department of State Health Services - Facility Licensing Group
1100 West 49th Street, Austin, TX 78756
Complaint Hotline: 888-973-0022
Fax: 512-776-7111
Email: hfc.complaints@dshs.state.tx.us
Website Estatal: www.dshs.state.tx.us/hfp/complain.shtm

Los derechohabientes de Medicare también pueden presentar una denuncia con el Intermediario de Beneficiarios de Medicare:

Website Intermediario de Beneficiarios de Medicare:

www.cms.gov/center/special-topic/ombudsman-center.html
Medicare:

www.medicare.gov
o llame al 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)

Oficina del Inspector General: <http://oig.hhs.gov>
Estas instalaciones están acreditadas por la Accreditation Association for Ambulatory Health Care (AAAHHC).
Las quejas y agravios también pueden presentarse en:

AAAHHC
5250 Old Orchard Road, Suite 200
Skokie, IL 60077
847-853-6060 o email: info@oaohc.org

Intereses financieros y propiedad de los médicos:

El Centro es propiedad, en parte, de los médicos. El médico que lo afirmó a éste centro y que estará realizando los procedimientos puede tener un interés financiero y propiedad en el mismo. Los pacientes tienen derecho a ser tratados en otro centro de salud de su elección. Hacemos esta divulgación de acuerdo a las normas federales.

Los siguientes médicos tienen un interés financiero en el Centro:

Stephen Kelly MD | Peter Kvapil, MD | Sunil Reddy, MD
Shail Maheshnar, MD | Apurv Varia, MD



**DERECHOS DEL PACIENTE
Y AVISO SOBRE LA PROPIEDAD
DE LOS MEDICOS**



River Oaks Endoscopy

1501 River Pointe Drive
Suite 260
Conroe, Texas 77304
936-494-3636

DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Los pacientes serán tratados con respeto, consideración y dignidad.
- Los pacientes tendrán la privacidad apropiada.
- Cuando es necesario, se hacen intentos razonables para que los profesionales de la salud y el resto del personal se comuniquen en la lengua o la forma utilizada principalmente por los pacientes.
- Se proporcionará a los pacientes, en la medida en que se conozca, información adecuada sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Cuando sea desaconsejable desde el punto de vista médico dar dicha información a un paciente, ésta se facilitará a una persona designada por el paciente o a una persona legalmente autorizada.
- Los pacientes tendrán la oportunidad de participar en las decisiones que involucren su atención médica, excepto cuando dicha participación esté contraindicada por razones médicas.
- Los pacientes son informados de su derecho a cambiar de proveedor si hay otros proveedores de atención médica disponibles.
- Los pacientes y el personal dispondrán de información sobre:
 - o Derechos de los pacientes
 - o Tarifas de los servicios
 - o Conducta y responsabilidades del paciente
 - o Políticas de pago
 - o Servicios disponibles en el Centro
 - o Derecho a negarse a participar en investigaciones
 - o Disposiciones para la atención fuera de horario y de emergencia
 - o Métodos para expresar quejas y sugerencias al Centro
- El marketing o la publicidad relativos a la competencia y/o las capacidades de la organización no deben ser engañosos para los pacientes.
- Los expedientes de los pacientes se tratarán de forma confidencial y, excepto cuando lo autorice la ley, se dará a los pacientes la oportunidad de aprobar o rechazar su divulgación.

RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

- Proporcionar información completa y precisa en la medida de sus posibilidades sobre su salud, cualquier medicamento, incluidos los productos de venta libre y los suplementos dietéticos, y cualquier alergia o sensibilidad.
- Proporcionar un adulto responsable que les transporte a casa desde el centro y que permanezca con ellos durante 24 horas, si así lo requiere su proveedor.
- Informar a su proveedor sobre cualquier testamento en vida, poder notarial médico u otra directriz anticipada de atención médica vigente.
- Aceptar la responsabilidad financiera personal de cualquier gasto no cubierto por su seguro.
- Comportarse de manera respetuosa con todos los profesionales y el personal de atención médica, así como con los demás pacientes.

DERECHOS Y RESPETO A LA PROPIEDAD Y A LA PERSONA

El paciente tiene el derecho de:

- Ejercer sus derechos sin ser objeto de discriminación o represalias.
- Expresar una queja en relación con el tratamiento o la atención que se proporciona o no se proporciona.
- Estar completamente informado sobre un tratamiento o procedimiento y el resultado esperado antes de realizarlo.
- Confidencialidad de la información médica personal.

DECLARACIÓN DE NO DISCRIMINACIÓN

River Oaks Endoscopy Center complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

River Oaks Endoscopy Center cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

River Oaks Endoscopy Center 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。

DIRECTRIZ AVANZADA

Una "Directriz Avanzada" es un término general que se refiere a sus instrucciones sobre su cuidado médico en el caso en que usted no pueda expresar estas instrucciones. Cada estado regula las directrices avanzadas de manera diferente. Las Leyes Estatales sobre Directrices Avanzadas se encuentran en el Texas Health and Safety Code §166.-001-048. En el Estado de Texas, el paciente tiene el derecho de la directriz avanzada que comunicará sus deseos sobre el tratamiento médico en algún tiempo futuro cuando no puedan hacerlos conocidos por enfermedad o lesión. Además de esta directriz anticipada, la ley de Texas prevé otros dos tipos de directrices: el poder notarial médico; y la orden de no resucitar fuera del hospital.

Usted tiene derecho a tomar decisiones informadas con respecto a su atención, incluida la información sobre las directrices anticipadas y la política de este centro sobre las directrices anticipadas. También se le proporcionarán los formularios estatales aplicables si los solicita. Un miembro de nuestro personal hablará de las Directrices Anticipadas con el paciente (y/o su representante o sustituto) antes de que se realice el procedimiento

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

El paciente tiene el derecho de:

- Privacidad Personal
- Recibir atención en un lugar seguro
- Estar libre de toda forma de abuso o acoso

SI NECESITA UN INTÉRPRETE

Si va a necesitar un intérprete, favor hacérselo saber y se le proporcionará uno. Si usted tiene alguien que pueda traducir información confidencial, médica y financiera sobre usted favor de hacer los arreglos necesarios para que le acompañe el día de su tratamiento.