



PATIENT CENTER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Welcome to CENTROMED. Our goal is to provide quality health care to qualified persons in this community, regardless of their ability to pay. If this CENTROMED clinic is enrolling new patients, you may be eligible to become our patient. As a patient, you have rights and responsibilities. CENTROMED has rights and responsibilities also. CENTROMED wants you to understand these rights and responsibilities so you can help us provide better health care for you. Please read this statement and ask us any questions that you might have.

Human Rights:

1. CENTROMED complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability or sex. You have a right to be treated with respect and dignity regardless of race, color, marital status, religion, sex, national origin, ancestry, sexual orientation, political affiliation, physical or mental handicap or disability, age Vietnam era veteran status, ability to pay for services, or other grounds as applicable under federal, state or local laws or regulations. Disability access is provided at all facilities of CENTROMED.

Payment For Services:

2. You are responsible for giving us accurate information about your present financial status and any changes in your financial status. CENTROMED needs this information to decide how much to charge you and/or bill private insurance, Medicaid, Medicare, or other benefits you may be eligible for. If your income is less

than the federal poverty guidelines, you will be charged a discounted fee.

3. You have a right to receive explanations of your bill. You must pay, or arrange to pay, all agreed fees for medical services or dental services, as provided by our policies. If you cannot pay right away, please let us know so that CENTROMED can provide care for you now and work out a payment plan. If you are having trouble paying your medical care, please visit our department eligibility for assistance to be placed on a sliding scale and other discount programs.
4. Federal law prohibits us from denying you primary health care services, which are medically necessary, solely because you cannot pay for these services.

Privacy:

5. 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 us to show them to someone else. A complete discussion of your privacy rights is attached as "*Notice of Client Privacy Rights*". By signing this document you are indicating that you have received this Notice. The Notice details the various rights granted to you under the Health Insurance Portability and Accountability Act.

Health Care:

6. You are responsible for providing CENTROMED complete and current information about your health or illness, so that CENTROMED can give you proper health care. You have a right to, and are encouraged to participate in decisions about your treatment.
7. You have a right to information and explanations in the language you normally speak 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, CENTROMED will provide it to a legally authorized person.

8. You are responsible for appropriate use of our services, which includes following our staff's instructions, making and keeping scheduled appointments, and only requesting a "walk in" appointment when you are ill. CENTROMED may not be able to see you unless you have an appointment. If you do understand or cannot follow the staff's instructions, please tell us so that we may better understand how best to help you.
9. 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.
10. You have a right to health care and treatment that is reasonable for your condition and within our capability. You have a right to obtain care from other clinicians of your choosing within the primary care medical home; to seek a second opinion from a clinician of your choosing and to seek specialty care. You have the right to be referred or be transferred to another facility for services that CENTROMED cannot provide. However, CENTROMED does not pay for services that you get elsewhere.

Note: CENTROMED is NOT an emergency facility.

11. If you are in pain, you have a right to receive an appropriate assessment and management, as necessary.

12. You have the right to delegate consent for another family member to make decision about the medical, dental, or behavior care of your child.

Center Rules:

13. You have a right to receive information on how to appropriately use CENTROMED services. You are responsible for using CENTROMED services in an appropriate manner. If you have questions about using center services, please ask us.
14. You are responsible for the supervision of children you bring with you to a CENTROMED facility. You are responsible for their safety and the protection of other clients and our property.
15. You have a responsibility to keep your scheduled appointment. Missed scheduled appointments cause delay in treating other patients. If you do not keep scheduled appointments you will be asked to meet with the Executive Director or designee staff to determine the reason for your missed appointments and whether you can continue as a patient of CENTROMED.

Complaints:

16. If you are not satisfied with our services, please tell us. CENTROMED want suggestions so that we can improve our services. CENTROMED will tell you how to file a complaint. If you are not satisfied with how CENTROMED staff handles your complaint, you may submit a written grievance to the Chief Executive Officer.
17. CENTROMED will not punish you for filing a complaint and will continue to see you as a patient.

Termination:

18. CENTROMED can decide to stop treating you as a patient. If CENTROMED stops 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 attempt to find other health services. After notice of termination, CENTROMED will only provide urgent care for a 30-day period while you find a new provider. CENTROMED can decide to stop treating you immediately and without notice, if CENTROMED has determined that you have created a threat to the safety of the staff and/or other clients. You also have a right to receive a copy of the CENTROMED termination policy.

Other reasons for which CENTROMED may stop seeing you include:

- a. Failure to obey CENTROMED rules,
 - b. Failure to keep scheduled appointments,
 - c. Intentional failure to report accurate information concerning your health,
 - d. Intentional failure to follow the health care program, such as instructions about taking medications, personal health practices, or follow-up appointments, as recommended by your doctor,
 - e. Creating a threat to the safety of the staff and/or other clients,
 - f. Intentional failure to report accurately your financial status.
19. If CENTROMED has given you notice of termination, then you have the right to appeal the decision to the Board of Directors. Unless you have a medical emergency, we will not continue to see you as a patient while you are appealing the decision.



MISSION

CentroMed is an integrated primary care clinic that provides accessible services of superior quality.

VISION

CentroMed will be a Premier Primary Care Clinic recognized for quality customer service, clinical excellence, comprehensive care and responsiveness to community needs.

VALUES

- Respect:* Committed to treat all persons with dignity and compassion.
- Integrity:* Committed to build trust through honesty, word and deed.
- Development:* Committed to personal and professional growth.
- Excellence:* Committed to superior performance, quality care, creative thinking and teamwork.
- Stewardship:* Committed to maximize our human & financial resources for the care of our community, especially medical underserved residents.

EFFECTIVE DATE - April 14, 2003.

Revised - October 2016



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE Y DEL CENTRO

Bienvenidos a la clínica de CENTROMED. Nuestra meta es de proveer la asistencia médica a personas elegibles en esta comunidad, a pesar de su capacidad de pagar. Si CENTROMED está aceptando pacientes nuevos, puede ser que usted sea elegible para ser nuestro paciente. Como paciente, usted tiene derechos y responsabilidades. CENTROMED también tiene derechos y responsabilidades y CENTROMED quiere que usted entienda estos derechos y responsabilidades para que usted pueda ayudarnos a proveerle la mejor asistencia médica. Por favor, lea y firme esta declaración y pregúntenos cualquier pregunta que usted tenga.

Derechos Humanos:

1. CENTROMED cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. Usted tiene derecho a ser tratado con respeto y dignidad a pesar de su raza, color, estado civil, religión, sexo, nacionalidad, ascendencia, orientación sexual, afiliación política, discapacidad física o mental o discapacidad, edad, estado veterano de la era de Vietnam, capacidad para pagar por servicios u otros motivos según sean aplicables bajo las leyes o regulaciones federales, estatales o locales. El acceso para personas discapacitadas esta proporcionado en todas las instalaciones de CENTROMED.

Pago por Servicios:

2. Usted es responsable de darnos su información exacta sobre su situación económica y sobre cualquier cambio en su situación económica. CENTROMED necesita esta información para decidir cuánto cobrarle a usted y/o para que podamos pasarle la cuenta a un seguro privado, a Medicaid, a Medicare o a otros beneficios que usted sea elegible. Las cuotas se cobraran de acuerdo a la elegibilidad de cada paciente. Para asistencia, por favor pregunte al personal de recepción.
3. Usted tiene el derecho de recibir explicaciones de su cuenta. Debe pagar, o hacer arreglos para pagar, todos los honorarios acordados por servicios médicos, con excepción de los servicios dentales, los cuales se pagan por adelantado. Si no puede pagar ahora, háganos saberlo para que CENTROMED pueda proveerle la asistencia ahora y arreglar un plan de pago. Si usted está teniendo problemas para pagar sus facturas de atención médicas, por favor visite nuestro departamento de elegibilidad para obtener ayuda por medio de una escala de pagos ajustable y otros programas de descuento.
4. La ley federal nos prohíbe que le neguemos a usted la asistencia médica primaria, la cual es necesaria para su bienestar, si usted no puede pagar por estos servicios.

Privacidad:

5. Usted tiene el derecho de tener sus entrevistas, exámenes, y tratamiento en privado. Sólo personas autorizadas legalmente pueden ver sus archivos, a menos que usted pida por escrito que se los enseñemos a otra persona. Una explicación completa de sus derechos de privacidad, "Aviso de Derechos de Privacidad de los Clientes," se agrega a este documento. Al firmar este documento, usted indica que ha leído este aviso. Este aviso explica en detalle los derechos que usted tiene por el *Health Insurance Portability and Accountability Act*.

Asistencia Médica:

6. Usted es responsable de proveer a CENTROMED información completa y actual sobre su salud o enfermedad, para que

CENTROMED pueda darle asistencia médica apropiada. Usted tiene el derecho y le aconsejamos que participe en las decisiones sobre su tratamiento.

7. Usted tiene el derecho de recibir información y explicaciones en el idioma que habla normalmente y en palabras que entiende. También tiene el derecho de recibir información sobre su salud o enfermedad, tratamiento (incluyendo los riesgos) y los resultados esperados, si se saben la información sobre *Advance Directives*. Si usted no desea recibir esta información, o si no es médicamente aconsejable compartir esa información con usted, CENTROMED se la proveerá a una persona legalmente autorizada.
8. Usted es responsable del uso apropiado de nuestros servicios, lo cual incluye seguir las instrucciones de nuestro personal, hacer citas y cumplirlas y pedir una visita sin haber hecho una cita sólo cuando usted está enfermo. CENTROMED quizás no pueda presentarle servicios al menos que tenga una cita. Si usted no entiende o no puede seguir las instrucciones del personal, por favor pregunte para que CENTROMED pueda ayudarle.
9. Si usted es un adulto, tiene el derecho de rechazar tratamiento hasta el punto permitido por la ley y de estar informado de los riesgos de rechazar tal asistencia. Usted es responsable de los resultados y de rechazar el tratamiento.
10. Usted tiene el derecho de recibir asistencia médica y tratamiento que es razonable para su condición y dentro de nuestra capacidad. Usted tiene el derecho de obtener la atención primaria de otros médicos que usted ha elegido dentro de su hogar médico; buscar una segunda opinión de un médico que ha elegido y buscar atención especializada. Usted tiene el derecho de ser referido o transferido a otro centro para servicios que CENTROMED no puedan proveer. Pero, CENTROMED no paga por servicios que usted consigue en otra parte.

Nota: CENTROMED no es un centro de emergencia

maneja su reclamo, usted puede quejarse a la junta directiva.

11. Si usted está adolorido, tiene el derecho de recibir una evaluación y tratamiento apropiado, como sea necesario.
12. Usted tiene el derecho de delegar su consentimiento para otro miembro de la familia para tomar decisiones sobre servicios como dental, medico, o de comportamiento sobre su hijo(s).

Reglas del Centro:

13. Usted tiene el derecho de recibir información sobre cómo se usan apropiadamente los servicios de CENTROMED. Usted es responsable de usar los servicios de CENTROMED de una manera apropiada. Si usted tiene preguntas sobre usar los servicios de CENTROMED, por favor, pregúntanos.
14. Usted es responsable de la supervisión de niños que trae con usted a CENTROMED. Usted es responsable de su seguridad y de la protección de clientes y de nuestras propiedades.
15. Usted tiene la responsabilidad de cumplir su cita. Las citas incumplidas causan una demora para atender a otros pacientes. Si usted no cumple con su cita se puede pedirle a usted que se reúna con el Director Ejecutivo o con una persona designada para determinar la razón por la cual usted no cumplió a sus citas y para establecer si usted puede seguir como paciente de CENTROMED.

Quejas:

16. Si usted no está satisfecho con nuestros servicios, díganoslo. CENTROMED quiere recibir sugerencias para que CENTROMED pueda mejorar nuestros servicios. CENTROMED le dirá a usted cómo se hace un reclamo. Si no está satisfecho cómo CENTROMED

17. Si usted se queja, no lo castigaremos por hacer un reclamo y continuaremos a proveerle servicios a usted.

Terminación:

18. CENTROMED puede decidir en dejar de tratarlo como paciente. Si CENTROMED deja de tratarlo como paciente, usted tiene el derecho de recibir un aviso con anticipación que explica la razón por la decisión, se le dará a usted 30 días para encontrar otros servicios médicos. CENTROMED puede decidir de dejar de tratarlo a usted inmediatamente y sin aviso previo si usted ha creado una amenaza de seguridad al personal y/o a otros clientes. Usted tiene el derecho de recibir una copia de la póliza de terminación de los servicio de CENTROMED.

Otras razones por las cuales CENTROMED puede dejar de verlo a usted incluyen:

- a. No obedecer las reglas de CENTROMED,
 - b. No cumplir con sus citas
 - c. No decirnos intencionalmente información correcta sobre su salud o enfermedad,
 - d. No seguir intencionalmente el programa de asistencia médica, tal como instrucciones sobre tomar medicamentos, costumbres personales de salud, u otras citas recomendadas por su proveedor,
 - e. Crear una amenaza de seguridad al personal y/o a otros clientes,
 - f. No decirnos intencionalmente su situación económica correcta.
19. Si CENTROMED le ha dado a usted un aviso de terminación de la relación entre el paciente y de CENTROMED, usted tiene el derecho de apelarle a la junta directiva contra tal decisión. A menos que usted tenga una emergencia médica, no continuaremos a verlo a usted como paciente mientras está apelando la decisión.



MISIÓN

CENTROMED es una clínica integrada de atención primaria que proporciona servicios accesibles de calidad superior.

VISIÓN

CENTROMED será una clínica de atención primaria reconocidos por nuestra calidad de servicio al cliente, clínica de excelencia, atención integral y la capacidad de responder a las necesidad de la comunidad.

VALORES

<i>Respeto:</i>	Comprometidos a tratar a todas las personas con dignidad y compasión.
<i>Integridad:</i>	Comprometidos a crear confianza a través de la honestidad, nuestra palabra y buena acción.
<i>Desarrollo:</i>	Comprometidos al desarrollo personal y profesional
<i>Excelencia:</i>	Comprometidos al superior desempeño, atención de calidad, pensamiento creativo y el trabajo en equipo.
<i>Administración:</i>	Comprometidos a maximizar nuestros recursos humanos y financieros para la atención de nuestra comunidad, especialmente residentes carentes de servicios médicos

EFFECTIVO el 14 de abril de 2003

Revisado el octubre de 2016