



PATIENT AND CENTER RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Welcome to CENTROMED. Our goal is to provide quality health care to all 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. You have a right to be treated with respect and dignity regardless of race, religion, sex, national origin, political affiliation or ability to pay for services.

Payment for Services:

2. You are responsible for providing us accurate information about your financial status and any subsequent changes. CENTROMED needs this information to accurately bill any third party insurance and determine your payment responsibility. If your income is less than the federal poverty guidelines, you may be eligible for enrollment in available benefit programs and a sliding fee discount for any payment responsibility, even if you have private insurance.
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 for your medical care, please visit our eligibility department for financial screening to determine eligibility for a sliding scale or other discount program, even if you have private insurance.
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. A chaperone is required during sensitive examinations and procedures. A clinical staff member has been trained to assist the medical provider during these examinations (Trained Assistant / TA). A patient may request a chaperone (TA) for any consultation, examination or procedure. 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 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. Language assistance services are available free of charge and you are not required to provide your own interpreter or translator.
8. 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.
9. 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 not understand or cannot follow the staff’s instructions, please tell us so that we may better understand how best to help you.
10. 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.
11. 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.
12. If you are in pain, you have a right to receive an appropriate assessment and management, as necessary.
13. You have the right to delegate consent for another family member to make decision about the medical, dental, or behavior care of your child.
14. CENTROMED is NOT an emergency facility. In case of EMERGENCY dial 911 or go to the nearest Emergency Department. If you need to reach CentroMed after hours, please call: 210-922-7000.
15. CENTROMED is a Health Center Program grantee under 42 U.S.C. 254b and is deemed a Public Health Service employee under 42 U.S.C. 233(g)-(n) with respect to certain health or health related claims, including medical malpractice claims, for itself and its covered individuals. For more information, please see <http://www.bphc.hrsa.gov/ftca/>.

Center Rules:

16. 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.
17. You have a responsibility to keep your scheduled appointments and cancel or reschedule at least 24-hours prior to a scheduled appointment time. If you miss three (3) appointments in a 12-month period, you may be restricted to same day appointments or walk-in visits.
18. You have a responsibility to update your contact information at every visit in order to receive appointment reminders.

Complaints:

19. If you are not satisfied with our services, please tell us. CENTROMED welcomes 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 handle your complaint, you may submit a written grievance to the President and Chief Executive Officer.
20. CENTROMED will not punish you for filing a complaint and will continue to see you as a patient.

Termination:

21. CENTROMED has a policy of Zero Tolerance and will not accept any form of abuse, harassment, or acts of violence that pose a threat to the safety or well-being of the staff or other patients.
22. 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 your medical, dental or behavioral health provider’s care plan such as instructions about taking medications, personal health practices, or follow-up appointments,
- e. Demonstrating behavior deemed as abusive or threatening to staff or others
- f. Intentional failure to report accurately your financial status.

If CENTROMED has given you notice of termination, then you have the right to appeal the decision to the President and CEO.

EFFECTIVE DATE - April 14, 2003.
Revised – February 2025



**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. Usted tiene el derecho de ser tratado con respeto y dignidad a pesar de su raza, religión, sexo, nacionalidad, filiación política o capacidad de pagar por los servicios.

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 que podamos pasarle la cuenta a un seguro de terceros y determinar su responsabilidad de pago. Si sus ingresos son menores que la línea de pobreza federal, usted puede ser elegible para la inscripción en programas de beneficios disponibles y un descuento de tarifa deslizante para cualquier responsabilidad de pago, incluso si tiene seguro privado.
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 y servicios dentales, conforme a nuestras políticas. Si no puede pagar de inmediato, por favor, háganos saberlo para que CENTROMED pueda proveerle atención ahora y arreglar un plan de pago. Si usted está teniendo problemas para pagar atención médica, por favor visite nuestro departamento de elegibilidad para determinar su elegibilidad para una escala deslizante u otro programa de descuento,, incluso si tiene seguro privado.
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. Se proporcionara un chaperon medico para exámenes y procedimientos de caracter sensitivo (Asistente Entrenado/ TA). Usted puede solicitar un chaperon medico en cualquier momento. 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 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. Servicios con ayuda del idioma están disponibles gratis y usted no es responsable de conseguir un intérprete o traductor.
8. También tiene el derecho de recibir información sobre su salud o enfermedad, tratamiento (incluyendo los riesgos) y los resultados esperados, si se saben, y la información sobre *directivas anticipadas*. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Si usted está adolorido, tiene el derecho de recibir una evaluación y tratamiento apropiado, como sea necesario.
13. 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).
14. CENTROMED no es un centro de emergencia. Si usted tiene una EMERGENCIA, llame al 911 o diríjase al centro de emergencia más cercano. Si usted quiere comunicarse con CentroMed fuera del horario de oficina, por favor llame al 210-922-7000.
15. CENTROMED es un cesionario del Programa de Centros de Salud bajo 42 U.S.C. 254b y se considera un empleado del Servicio de Salud Publica bajo 42 U.S.C. 233(g)-(n) con respecto a ciertos reclamos de salud o relacionados con la salud, incluyendo reclamos por negligencia médica, para sí mismo y sus cubiertos individuos. Para más información, por favor visite <http://www.bphc.hrsa.gov/ftca>

Reglas del Centro:

16. Usted es responsable de la supervisión de los niños que trae con usted a CENTROMED. Usted es responsable de su seguridad y la protección de otros clientes y de nuestra propiedad.
17. Usted tiene la responsabilidad de mantener sus citas programadas y cancelar o reprogramar al menos 24 horas antes de la hora de la cita. Si se pierde tres (3) citas en un período de 12 meses, puede estar restringido a citas del mismo día o visitas en una de nuestras clínicas establecidas sin cita previa.
18. Usted tiene la responsabilidad de actualizar su información de contacto en cada visita para recibir los recordatorios de citas.

Quejas:

19. Si usted no está satisfecho con nuestros servicios, díganos. 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 maneja su reclamo, usted puede presentar una queja por escrito al Presidente y Director Ejecutivo.
20. CENTROMED no lo castigará por presentar una queja y continuará viéndolo como paciente.

Terminación:

21. CENTROMED tiene una política de Tolerancia Cero y no aceptara ningún tipo de abuso, acoso o actos de violencia que representen una amenaza para la seguridad o el bienestar del personal u otros pacientes.
22. CENTROMED puede decidir 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, y se le dará a usted 30 días para encontrar otros servicios médicos. Después del aviso de terminación, CENTROMED solo proporcionará atención urgente por un periodo de 30 días mientras encuentre un nuevo proveedor. CENTROMED puede decidir dejar de tratarlo a usted inmediatamente y sin aviso previo si CENTROMED ha determinado que usted ha creado una amenaza para la seguridad del personal y/o a otros clientes. Usted tiene el derecho de recibir una copia de la política de terminación de CENTROMED.

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

- a. No obedecer las reglas de CENTROMED,
- b. No mantener sus citas programadas,
- c. Incumplimiento intencional de reportar información precisa sobre su salud,
- d. Incumplimiento intencional de seguir su plan de cuidado de su proveedor médico, dental o de salud de comportamiento tal como las instrucciones acerca de tomar medicamentos, las prácticas de salud personales o citas de seguimiento,
- e. Demostrar comportamientos considerados como abusivos o amenazantes al personal u otros,
- f. Incumplimiento intencional de reportar su situación económica correcta.

Si CENTROMED le ha dado aviso de terminación, entonces tiene derecho a apelar la decisión ante el Presidente y Director Ejecutivo.

EFFECTIVO el 14 de abril de 2003
Revisado en febrero 2025