

## **DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE**

Para los servicios que presta Davis Vision, la cortesía, la dignidad, la confidencialidad, la comunicación y la privacidad son esenciales. Davis Vision se esfuerza para asegurar que todos los proveedores consideren y respetan estos derechos:

1. *Los pacientes tienen derecho* a entender y usar estos derechos. Si por alguna razón, los pacientes no entienden los derechos o necesitan ayuda, el personal de Davis Vision les proveerá ayuda. Los pacientes, inclusive los sordos y los que tienen defectos de lenguaje, tienen derecho a recibir una comunicación en el lenguaje y de manera que lo entiendan todo.
2. *Los pacientes tienen derecho* a recibir tratamiento sin discriminación debido a la raza, el color, la religión, el sexo, la edad, la procedencia nacional, la discapacidad, la orientación sexual o el método de pago.
3. *Los pacientes tienen derecho* a recibir material que explique claramente la envergadura de los beneficios cubiertos tal como información sobre la forma de acceder a los beneficios cubiertos, inclusive los requisitos para autorizaciones con antelación y la forma de acceder a los servicios de emergencia o fuera del área; las características de la participación en los costos bajo el plan de beneficios y las exclusiones de la cobertura. A los pacientes se les provee un mecanismo para tener acceso al directorio de proveedores participantes.
4. *Los pacientes tienen derecho* a esperar continuidad de la atención para conocer por anticipado las horas de las citas y los servicios que están disponibles en cada lugar.
5. *Los pacientes tienen derecho* a seleccionar todos los servicios y opciones del plan. Cuando se seleccionan servicios completos, el proveedor acepta recibir los honorarios del plan por el pago completo. Cuando se apliquen copagos, los pacientes tienen derecho a recibir una explicación de estos cargos. Los pacientes tienen derecho a seleccionar materiales que no pertenezcan al plan siempre y cuando entiendan que todos los cargos aplicables correrán de su cuenta.
6. *Los pacientes tienen derecho* a que se les muestre la Colección del Plan de Davis Vision y a seleccionar una montura de la “Tower Collection” (donde sea aplicable).
7. *Los pacientes y sus familias (cuando sea apropiado) tienen derecho* a conocer todas las opciones, terapias, tratamientos y servicios que tienen a su disposición a pesar de las restricciones que pueda imponer el plan de atención a la visión. Los practicantes no deben dejar de presentar estas opciones a los pacientes. Este derecho permite que los pacientes tengan acceso a la información sobre los servicios cuya envergadura o frecuencia pueda sobrepasar la permitida por el plan. Antes de recibir los servicios, los pacientes deben tener información de todos los honorarios profesionales.
8. *Los pacientes tienen derecho* a recibir una atención considerada y respetuosa en un entorno limpio y seguro.

9. *Los pacientes tienen derecho* a conocer el nombre, el cargo y la función de cada miembro del personal que trabaja en la atención y pueden rechazar tratamiento, exámenes u observaciones por parte de este miembro.
10. *Los pacientes tienen derecho* a conocer los nombres, calificaciones y licencia de todos los proveedores que les prestan atención. Si participa un optometrista, tienen derecho a saber si el proveedor está certificado para usar los agentes farmacéuticos de diagnóstico o los agentes farmacéuticos terapéuticos o ambos. Si un oftalmólogo provee atención, los pacientes tienen derecho a saber si están certificados por la junta.
11. *Los pacientes tienen derecho* a recibir información completa acerca de su diagnóstico, tratamiento y pronóstico. *Los pacientes tienen derecho* a recibir toda la información necesaria para dar un consentimiento informado para el procedimiento o tratamiento propuesto. Esta información debe incluir los posibles riesgos y beneficios del procedimiento o del tratamiento. Se espera que los pacientes provean toda la información necesaria a los proveedores para facilitar un tratamiento eficaz. Los pacientes tienen la responsabilidad de proveer, según su mejor conocimiento, información precisa y completa acerca de sus quejas, historial médico y familiar, historial de los ojos y de la visión y cualquier otra información pertinente.
12. *Los pacientes tienen derecho* a rechazar tratamiento y a que se les explique el efecto que puede tener en su salud.
13. *Los pacientes tienen derecho* a tener privacidad cuando estén en la consulta y a la confidencialidad de la información e historiales sobre la atención. Los pacientes tienen derecho a que se adopten medidas de seguridad para proteger su privacidad y la confidencialidad de todos los datos del paciente que han obtenido los proveedores participantes a Davis Vision. Se revelará la información protegida solamente a los agentes autorizados y a las autoridades reguladoras apropiadas.
14. *Los pacientes tienen derecho* a repasar, comentar y solicitar correcciones a la información médica de sus historiales médicos y a obtener un ejemplar de los historiales médicos, para los cuales es posible que se cobre un honorario razonable. A los pacientes no se les puede negar un ejemplar solamente porque no puedan pagarlo. El derecho permite a que los pacientes repasen, comenten y soliciten correcciones de la información médica de su historial médico.
15. *Los pacientes tienen derecho* a recibir la Notificación de Prácticas sobre la Privacidad de Davis Vision describiendo cómo se puede usar y divulgar la información médica y cómo se puede obtener acceso a esta información según la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 (Health Insurance Portability and Accountability Act ) (HIPAA).
16. *Los pacientes tienen derecho* a recibir, sin pagar nada, un ejemplar de la receta de sus lentes. Los pacientes que llevan lentes de contacto pueden, dependiendo de los estados en los que se presten los servicios, tener derecho a recibir un ejemplar de sus lentes de contacto solamente después de que se haya confirmado la graduación de las lentes. Es posible que la receta tenga una fecha de caducidad.

17. *Los pacientes tienen derecho* a recibir una factura detallada y una explicación de todos los cargos directos.
18. *Los pacientes tienen derecho* a estar satisfechos de la atención y el tratamiento que reciben. Los pacientes tienen derecho a expresar sus quejas, objeciones o la insatisfacción sobre la atención y/o el costo del tratamiento o atención que reciben sin temor a represalias. Los pacientes tienen derecho a apelar las decisiones que inicialmente no sean favorables a su situación. Los pacientes tienen derecho a contar con un sistema que permita la recepción y resolución de quejas con puntualidad.
19. *Los pacientes tienen derecho* a no participar en investigaciones o estudios de investigación.
20. Los pacientes en la Comunidad de Virginia tienen el derecho de obtener la información en tipos de arreglos de pago de abastecedor usados para compensar a abastecedores para servicios de asistencia médica dados a inscritos.