

### Derechos del paciente

- Recibir coordinación y continuidad de suministros de manera razonable.
- Recibir una respuesta oportuna de Atos Medical cuando se necesiten o pidan suministros médicos.
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de dichos servicios mediante paquetes de ingreso o herramientas de marketing.
- Recibir información sobre los derechos del cliente según la ley estatal para formular una directiva anticipada.
- Estar totalmente informado por adelantado sobre los suministros a surtir y cualquier modificación al Plan de Suministros/de Atención (Plan of Supplies/Care).
- Participar en el desarrollo y la revisión periódica del Plan de Suministros/de Atención.
- Consentimiento informado y rechazo de suministros después de que se presenten detalladamente las consecuencias de rechazar suministros.
- Estar informado con antelación sobre los cargos.
- Que lo traten con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad e individualidad del paciente.
- Estar libre de maltrato, negligencia o abuso mental, físico, sexual y verbal, y apropiación indebida de la propiedad del cliente.
- Expresar quejas formales o quejas sobre el personal o de suministros sin restricciones, interferencia, coerción, discriminación ni represalias.
- Pedir que se investiguen las quejas formales/quejas relacionadas con el tratamiento o la atención o la falta de respeto a la propiedad.
- Recibir información sobre las políticas y los procedimientos de la agencia en relación con la revelación de registros clínicos.
- Elegir un proveedor de atención médica, incluyendo un médico de atención directa, si corresponde.
- Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el expediente del paciente y de la Información médica protegida.
- Recibir los suministros adecuados de acuerdo con las órdenes del médico.
- Estar informado de cualquier beneficio económico cuando se remita a una organización.
- Estar totalmente informado de mis responsabilidades.
- Estar informado de las limitaciones de suministro de los proveedores.
- Estar informado de los resultados previstos de los suministros y de cualquier barrera en el logro de resultados.

### Responsabilidades del paciente

- El paciente acepta usar el equipo para los fines señalados y en cumplimiento con la receta del médico.
- El paciente acepta marcar el 911 siempre que surja una emergencia que ponga en peligro su vida.
- El paciente acepta informar a Atos Medical sobre cualquier hospitalización, cambio de seguro del cliente, dirección, teléfono, médico o cuando ya no exista la necesidad médica de suministros.
- El paciente acepta solicitar que el pago de los beneficios autorizados de Medicare u otros seguros privados se haga directamente a Atos Medical por cualquier servicio prestado por Atos Medical.
- El paciente acepta toda la responsabilidad económica por el equipo médico en casa entregado por Atos Medical.
- El paciente acepta que Atos Medical no será responsable ante el paciente por ninguna lesión personal relacionada con ningún equipo, incluyendo la causada por el uso o el funcionamiento inadecuado del equipo o por cualquier acto o actividad delictiva, guerra, disturbios, insurrección, incendio o caso fortuito.
- El paciente comprende que Atos Medical se reserva el derecho de rechazar la prestación del servicio a cualquier paciente en cualquier momento.

### Responsabilidades del paciente (continúa)

- El paciente se compromete a dar información precisa y completa sobre asuntos que puedan afectar a los productos o servicios prestados por Atos Medical.
- El paciente se compromete a reportar cualquier cambio inesperado en su condición médica que pueda afectar a los productos o servicios prestados por Atos Medical.
- El paciente se compromete a mostrar consideración y respeto por los derechos del personal de Atos Medical cuando se comunica con sus representantes.
- El paciente se compromete a usar y cuidar los productos según las instrucciones, y no permitir su uso por otras personas.
- El paciente acepta que cualquier cargo legal que se origine de un desacuerdo entre las partes los deberá absorber la parte que no salga victoriosa en cualquier acción legal emprendida.

Cuando el paciente no pueda tomar decisiones médicas o de otro tipo, se debe consultar a la familia para recibir instrucciones. Los miembros del personal de Atos Medical pueden analizar la Declaración de derechos y responsabilidades del paciente con el paciente y los cuidadores autorizados. Atos Medical cumple los estándares para proveedores de DMEPOS de Medicare de CMS.

### Reporte de queja formal

Atos Medical se compromete a prestar a todos los pacientes el más alto nivel de servicio. Comprendo que, si no estoy satisfecho con mi experiencia como paciente, puedo presentar una queja formal/una queja sin preocuparme por represalias, discriminación ni interrupción no razonable del servicio. Atos Medical se compromete a investigar todas las quejas formales y a dar una solución a los pacientes.

Para presentar una queja formal, llame al +1.800.217.0025 y hable con un representante de Servicio al Cliente.

Horario de atención de Atos Medical: Lunes-viernes, de 8:00 a. m.-5:00 p. m CT.

Acepto que me informaron del procedimiento para reportar una queja formal.

Además de los procedimientos de queja mencionados arriba, si no recibe una resolución satisfactoria de nuestra parte, puede comunicarse con su proveedor de seguros o con nuestra organización acreditadora, ACHC, al 1-919-785-1214, o por llamada sin costo al 855-937-2242.

Si es un beneficiario de Medicare, puede comunicarse con Medicare al 1-800-633-4227.

Para obtener información de otro contacto para las agencias estatales y locales correspondientes, visite <https://www.cms.gov/medicare/health-safety-standards/quality-safety-oversight-general-information/contact-information>