

Derechos y Responsabilidades del Paciente*

Al recibir servicios de Community Care of Western North Carolina usted tiene los derechos descritos abajo.

Derechos Personales - Tiene el derecho a:

1. Que el personal lo trate con cortesía y respeto
2. Tener el apoyo de nuestro personal mientras trata con su proveedor para decidir su cuidado
3. Adquirir información que sea fácil de entender

Su Información de Salud - Tiene el derecho a saber:

1. Cómo mantenemos su información personal y medica privada y segura
2. Quien tiene acceso a la información que usted provee a nuestra red

Nuestros Servicios y Programas - Tiene el derecho a:

1. Hacer preguntas sobre nuestros programas y servicios
2. Sabe sobre los contratos que tenemos con otras compañías
3. Decidir si quiere o no discontinuar nuestros servicios
4. Ser informado sobre todos nuestros servicios de administración de cuidado, aún aquellos que no son pagados por su seguro.
5. Hablar con sus proveedores médicos sobre todas las opciones para servicios de cuidado

Nuestro Personal - Tiene el derecho a saber:

1. Como cambiar de gerente de cuidado
2. Las calificaciones y experiencia que tiene nuestro personal
3. Los nombres del personal que forma parte de su equipo de cuidado de salud

Quejas - Tiene el derecho a:

1. Presentar una queja con **Community Care of Western North Carolina**
2. Saber cuánto tiempo tomará para que:
 - Alguien se comunique con usted con respecto a la queja
 - La queja sea resuelta
3. Infórmese sobre como presentar una queja:
 - Vaya en línea a <https://complaint.n3cn.org/form/webform.asp>
 - Llame **828-348-2894**; Pida hablar con el Coordinador de Quejas
 - Escriba y mande al **53 S French Broad Ave. Asheville, NC 28801**

Usted también tiene la responsabilidad de:

1. Formar un plan de manejo de cuidado con nuestro personal al que usted se comprometa a llevar a cabo
2. Informarle a un miembro de su equipo de manejo de cuidado si no puede seguir el plan
3. Suministrar al personal la información necesaria para proveerle los servicios
4. Informar a nuestro personal y su proveedor medico si decide discontinuar nuestros servicios

* These policies are adapted from guidelines from the National Committee for Quality Assurance. This is not a state law.