

# Derechos y responsabilidades del paciente



Como paciente de Optum, es importante que conozca sus derechos y responsabilidades.

## Derechos

Tenemos el compromiso de respetar y proteger sus derechos como paciente, que incluyen su derecho a:

- Servicio igualitario, sin importar raza, género, religión, origen étnico, educación, clase social, discapacidad física o mental, información genética, orientación sexual o situación económica, incluido el respeto de sus derechos civiles y opiniones religiosas.
- Atención considerada, cortés y respetuosa de parte de todo el personal de Optum, incluido el derecho a conocer los nombres, títulos y profesiones de todo el personal con el que hable y de quien reciba servicios o información.
- Información completa sobre su salud y la atención brindada, en términos que usted pueda entender.
- Continuidad razonable de la atención en el ámbito de los servicios prestados por Optum y su personal disponible.
- Consentimiento informado, incluida una conversación exhaustiva sobre los riesgos, los beneficios y las alternativas antes de cualquier procedimiento invasivo, excepto en una emergencia.
- Negarse al examen, a la conversación y a los procedimientos en la medida en que lo permita la ley, y a ser informado sobre las consecuencias jurídicas y para la salud de dicha negación.
- Asistencia en la interpretación de información para usted/de usted si no habla inglés o si tiene otras necesidades de comunicación.
- Respeto por su privacidad y la confidencialidad de su información/registros de salud personales según lo dispuesto por la ley.
- Acceder a sus registros de salud personal.
- Examinar y recibir una explicación completa de cualquier cargo por nuestros servicios, independientemente de la fuente de pago.
- Informar sus inquietudes o quejas a la gerencia de Optum sin temor a represalias, por teléfono al **1-888-767-2222**, **TTY 711**.
- Informar sus inquietudes o quejas a su plan de seguro de salud sin temor a represalias. Para ello, debe llamar al equipo de Servicio al Cliente de su plan de seguro de salud en cualquier momento.

## Responsabilidades

Valoramos su participación para ayudarnos a garantizar la alta calidad y la prestación segura de su atención de salud.

Por lo tanto, como paciente nuestro, sea consciente y cumpla en todo momento con su responsabilidad de:

- Proporcionar a su proveedor de atención de la salud y a otro personal clínico información correcta y completa sobre su salud.
- Conocer todos los medicamentos que toma.
- Informar cualquier cambio en su salud a su proveedor de atención de la salud.
- Hacer preguntas para asegurarse de entender lo que se le ha explicado y lo que debe hacer.
- Seguir su plan de tratamiento o decirle a su proveedor de atención de la salud que no puede seguirlo.
- Aceptar las consecuencias de su negativa a recibir tratamiento o a seguir el plan de tratamiento.
- Leer y entender o pedir ayuda para entender la información que recibe sobre sus beneficios de atención de la salud.
- Cancelar cualquier cita que no pueda cumplir con la mayor antelación posible, preferiblemente con al menos 24 horas de aviso previo.
- Cumplir sus obligaciones financieras con Optum.
- Respetar la propiedad de otras personas y de Optum.
- Tratar con respeto a otros pacientes, a su proveedor de atención de la salud y a todo el personal de Optum (de la misma manera que espera ser tratado).

Para obtener más información o si tiene alguna pregunta sobre la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) o su privacidad, comuníquese con [privacy@optum.com](mailto:privacy@optum.com)

[optum.com](http://optum.com)

Optum® es una marca registrada de Optum, Inc. Todas las demás marcas registradas son propiedad de sus respectivos titulares. Dado que mejoramos continuamente nuestros productos y servicios, Optum se reserva el derecho de cambiar las especificaciones sin previo aviso. Optum es una empresa que promueve la igualdad de oportunidades.

© 2022 Optum, Inc. Todos los derechos reservados. 21494-02 08/22

**Optum**