



CARTA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

PRC-Salttillo es un proveedor independiente de servicios médicos a domicilio, propiedad de los empleados. Nuestro horario de trabajo es de 08:00 a.m. a 5 p.m. (hora del este), de lunes a viernes. **Para comunicarse con PRC-Salttillo, llame al (330) 262-1984 o al (800) 262-1933.** Si llama fuera del horario de atención al público, tendrá a su disposición un buzón de voz confidencial que le ayudará a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Misión de PRC-Salttillo

- ☐ **Misión:** Ayudar a las personas con discapacidad a alcanzar su potencial en los ámbitos educativo, profesional y personal.
- ☐ **Método:** Mediante el suministro de productos y servicios lingüísticos y de tecnología de apoyo de calidad a las personas con discapacidad, sus familias y los profesionales.
- ☐ **Manera:** Mediante el tratamiento de cada persona con la que interactuamos con el máximo respeto.

Como cliente de PRC-Salttillo, tiene derecho a ser plenamente informado de forma verbal o por escrito antes de que se inicie el servicio de lo siguiente:

1. Suministros/productos disponibles.
2. Usted es responsable de comunicar cualquier cambio en la cobertura de su seguro, cambios en su lugar de residencia e inscripción en un programa de cuidados paliativos. También es económicamente responsable de los copagos y deducibles que le correspondan y de cualquier artículo no cubierto por su compañía de seguros que decida adquirir.
3. La participación en el plan de servicio y/o cualquier cambio en el plan antes de que ocurra el cambio.
4. Su capacidad para autorizar a un representante designado a ejercer sus derechos, como firmar en su nombre los formularios de consentimiento o autorización del cliente.
5. El consentimiento informado sobre el servicio mediante la recepción de información de forma comprensible para usted.
6. El derecho a rechazar el equipo/servicio recomendado cuando se conozcan las consecuencias.
7. El cliente puede elegir el proveedor de equipos/servicios.
8. Ser notificado con anticipación de las opciones de servicio y cuándo y por qué se interrumpirá el servicio.
9. Participar en la selección de opciones de niveles alternativos de servicio o de remisión a otras organizaciones, según indique su necesidad de continuar el servicio.
10. Recibir información de divulgación sobre cualquier relación beneficiosa que PRC-Salttillo tenga y que pueda resultar en beneficios para cualquier organización de referencia.
11. Ser referido a otra organización proveedora si PRC-Salttillo no puede satisfacer sus necesidades o si usted no está satisfecho con el servicio que recibe.
12. Expresar quejas sobre el servicio o el respeto a la propiedad que sea prestado o deje de ser prestado por cualquier persona que preste servicios en nombre de PRC-Salttillo sin sufrir represalias por ello.
13. Recibir información sobre cómo presentar una queja:
Dirija sus dudas (quejas) sobre el rendimiento de su equipo, suministros o servicio a PRC-Salttillo en prc-salttillo.com/feedback.
También se puede presentar una queja utilizando la información de contacto recibida con el dispositivo. Le informamos que PRC-Salttillo es responsable de resolver sus preguntas o dudas y es el objetivo de la empresa responder a las preguntas y dudas de manera oportuna.
14. No sufrir ningún tipo de abuso mental, físico, negligencia o explotación de cualquier tipo por parte del personal de PRC-Salttillo.
15. Sus bienes y suministros serán tratados con respeto.
16. La confidencialidad de su expediente clínico y la política de la organización para el acceso y la divulgación de los expedientes clínicos.
17. Recibir una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad de PRC-Salttillo.
18. Recibir la atención adecuada sin discriminación, de acuerdo con las órdenes del médico. Todas las personas serán tratadas con dignidad y respeto.
19. El personal de campo de PRC-Salttillo puede ser identificado por el cliente mientras lleva a cabo los negocios de PRC-Salttillo.
20. Los clientes tienen derecho a presentar una queja formal si consideran que no hemos implementado adecuadamente los requisitos de las Directivas Avanzadas, sin temor a represalias. Esta queja debe presentarse al responsable de privacidad de PRC-Salttillo (330 262-1984) en un plazo de 180 días a partir del suceso que le preocupa. Estamos autorizados por Medicare (800 633-4227) y acreditados por ACHC (919 785-1214); si no pudiéramos resolver algún problema, no dude en ponerse en contacto con ellos.