

PATIENTS OF LOVELACE MEDICAL GROUP HAVE:

1. The right to efficient and equal service, regardless of their race, sex, religion, ethnic background, education, social class, physical or mental handicap, or economic status;
2. The right of considerate, courteous and respectful care from all staff of the facility;
3. The right of complete information in terms the average patient can reasonably be expected to understand;
4. The right to informed consent and full discussion of risks and benefits prior to any invasive procedure, except in an emergency; alternatives to the proposed procedure must be discussed with the patient;
5. The right to obtain assistance in interpretation for non-English speaking patients;
6. The right to know the names, titles, and professions of the facility staff to whom the patient speaks and from whom services or information are received;
7. The right to refuse examination, discussion and procedures to the extent permitted by law and to be informed of the health and legal consequences of this refusal;
8. The right of access to patient's personal health records;
9. The right of respect for the patient's privacy;
10. The right of confidentiality of the patient's personal health records as provided by law;
11. The right to expect reasonable continuity of care within the scope of services and staffing of the facility;
12. The right to respect for the patient's civil rights and religious opinions;
13. The right to present complaints to the management of the facility without fear of reprisal; and
14. The right to examine and receive a full explanation of any charges made by the facility regardless of source of payment.

IF YOU HAVE A CONCERN OR COMPLAINT, please contact the Director of Practice Operations at 505.727.5493. However, if we do not satisfactorily resolve your concern/complaint, you may also contact:

New Mexico Department of Health
Division of Health Improvement
Health Facility Licensing & Certification Bureau
2040 S. Pacheco Dr.
Second Floor Room 413
Santa Fe, NM 87505

Toll Free: (800) 752-8649
Phone: (505) 476-9025
Fax: (888) 576-0012

LOS PACIENTES DEL LOVELACE MEDICAL GROUP TIENEN:

1. Derecho a recibir servicios eficientes de manera imparcial, sin consideración a su raza, sexo, religión, origen étnico, educación, clase social, discapacidades físicas o mentales o estado económico;
2. Derecho a recibir atención médica de manera considerada, cortés y respetuosa de todo el personal del centro clínico;
3. Derecho a recibir información completa en términos que comprenda un paciente ordinario, dentro de lo razonable;
4. Derecho a dar su consentimiento bien informado y hablar plenamente de los riesgos y los beneficios antes de llevar a cabo un procedimiento invasivo, a menos que sea una situación de emergencia; se deberán explicar al paciente las opciones a su disposición en vez de hacerse el procedimiento que se propone;
5. Derecho a recibir servicios de intérpretes para los pacientes que no hablen inglés;
6. Derecho a saber los nombres, los títulos y las profesiones del personal del centro clínico con quienes hable el paciente y que le presten servicios clínicos o proporcionen información;
7. Derecho a negarse a hacer reconocimientos físicos y procedimientos clínicos y a hablar de los mismos, hasta el punto que permita la ley, y que se le informe tocante a las consecuencias legales y con respecto a la salud si los rechazase;
8. Derecho a tener acceso a los expedientes personales del paciente;
9. Derecho a que se respete la privacidad del paciente;
10. Derecho a la confidencialidad de los expedientes médicos personales del paciente, conforme a la ley;
11. Derecho a contar con la continuidad de la atención médica, dentro de lo razonable, y según sea posible conforme al ámbito de los servicios que se ofrezcan en el centro clínico y al personal que esté disponible en el mismo;
12. Derecho a respetar los derechos civiles del paciente y sus opiniones religiosas;
13. Derecho a presentar reclamaciones a la gerencia del centro clínico sin preocuparse de represalias; y
14. Derecho a examinar y recibir una explicación integral de todo cobro que haga el centro clínico, independientemente de la entidad que haga el pago.

SI USTED TIENE UN PROBLEMA O UNA QUEJA, sírvase comunicarse con el Director of Practice Operations del 505.727.5493. Sin embargo, si no resolvemos a su satisfacción el problema o queja, también se puede comunicar con:

New Mexico Department of Health
[Departamento de Salubridad de Nuevo México]
Division of Health Improvement
[División para el Mejoramiento de la Salud]
Health Facility Licensing & Certification Bureau
[Oficina de Certificaciones y Licencias de los Centros Clínicos]
2040 S. Pacheco Dr.
Second Floor Room 413
Santa Fe, NM 87505

Número de la línea telefónica gratis: (800) 752-8649
Número de teléfono: (505) 476-9025
Número de fax: (888) 576-0012