

# Patient Bill of Rights and Responsibilities



## DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

### PATIENT BILL OF RIGHTS:

It is the philosophy of Variety Care to help improve patient outcomes by respecting the individual patient's rights. We strive to meet and exceed the expectations of the patients and the community that we serve. In order to help us in meeting those expectations, we want our patients to know their rights as well as what their responsibilities are to themselves, their doctor, and the health clinic. Please see a Variety Care receptionist for a complete list of our patient's bill of rights.

### SLIDING FEE SCALE:

Variety Care offers discounted medical services fees for qualified patients. The sliding fee scale is used to calculate the fee qualified patients are responsible for upon receiving services. The fee amount is based on the patient's ability to pay and is calculated using the qualified patient's gross household income and family size. The sliding fee scale is based on the Federal Poverty Guidelines and is subject to change. Variety Care staff can help assist qualifying patients in enrollment. Please see a Variety Care receptionist for a more detailed explanation of our Sliding Fee Scale.

### PAYMENT POLICY:

All patients are expected to either present proof of third party coverage for services and pay their co-pay or their discounted fees according to the sliding scale, at the time of service. Patients without third party coverage may first be required to apply for any applicable insurance or program that could provide reimbursement for their care before any discounts on services are received. Please see a Variety Care receptionist for more info regarding our payment policy.

### COMPLIANCE CONTACT:

If a patient believes that their privacy rights have been violated, they may file a complaint with a Variety Care receptionist in person, over the phone (405-632-6688) or online at: <http://www.variety-care.org/questions-and-comments>. Patients will not be penalized for filing a complaint and can choose to remain anonymous under any of the above methods. Alternatively, the patient can file a complaint with the Secretary of Department of Health and Human Services.

### MISSED APPOINTMENTS:

Missed appointments decrease our ability to provide quality, affordable health care to all patients. If you cannot keep your or your child's appointment, please call or text us right away at (405) 632-6688. If you do not contact Variety Care before your appointment, this is considered a missed appointment. Patients who have more than six missed appointments over a rolling 12-month period will be reviewed for termination by the patient care team.

### PRIVACY:

Variety Care understands the importance of protecting patient's personal health information. Variety Care is required, by law, to maintain the privacy and confidentiality of our patient's protected health information and to provide them with notice of our legal duties and privacy practices with respect to their protected health information. Please see a Variety Care receptionist to receive a copy of our privacy notification.

### FRAUD, WASTE, AND ABUSE:

It is the policy of Variety Care to vigorously combat fraud, waste and abuse in federal and state healthcare programs by: (1) providing information on federal and state criminal and civil laws and regulations that punish prohibited activities; (2) providing information on federal and state laws and regulations that protect individuals who report fraud, waste and abuse from retaliation; and (3) informing Variety Care employees, contractors, agents, and patients of Variety Care's efforts to combat fraud, waste and abuse. If you suspect fraud, waste or abuse, please contact a Variety Care receptionist to file a report. You may also file a report online at [http://www.varietycare.org/collect\\_information/compliance](http://www.varietycare.org/collect_information/compliance)

### DERECHOS DE EL PACIENTE:

Es la filosofía de Variety Care ayudar a mejorar los resultados del paciente, respetando los derechos individuales de cada paciente. Nosotros nos esforzamos por satisfacer y exceder las expectativas de los servicios que se ofrecen a los pacientes y la comunidad. Queremos que nuestros pacientes conozcan sus derechos, así como también sus propias responsabilidades hacia ellos mismos, las de su médico y el centro de salud. Consulte a una recepcionista de Variety Care para obtener una lista completa acerca de los derechos de los pacientes.

### ESCALA DE INGRESOS:

Variety Care ofrece servicios médicos con descuento para pacientes calificados. La escala de ingresos se utiliza para calcular el pago que serán responsable a pagar los pacientes calificados al recibir los servicios. El costo de la consulta se basa en la capacidad del paciente para pagar y se calcula utilizando el ingreso def total en el hogar del paciente y en el numero de miembros en el hogar. La escala de ingresos se basa en las pautas federates de pobreza y está sujeta a cambios. Los empleados de Variety Care le podrán asistir para registrarse en esta escala de ingresos. Consulte a una recepcionista de Variety Care para una explicación más detallada de nuestra escala de ingresos.

### POLIZA DE PAGO:

Todos los pacientes se espera que presenten información de la persona que se hará responsable de los gastos en los servicios o hacer algún pago en el momenta de la cita. Pacientes sin cobertura de una persona responsable de las gastos primero tendrán que aplicar a cualquier seguro o programa que podría ofrecer el reembolso de su cuidado antes de cualquier descuento en los servicios. Consulte a una recepcionista de Variety Care para obtener más información acerca de nuestra póliza de pagos.

### EL CUMPLIMIENTO DE CONTACTO:

Si el paciente cree que sus derechos han sido vialados, puede presentar una queja con la recepcionista de Variety Care en persona, por telefono (405) 632-6688 o a nuestra página de internet <http://www.varietycare.org/preguntas-y-comentarios> los pacientes no serán penalizados por presentar una queja y puede optar par permanecer en el anonimato bajo cualquiera de las métodos anteriores. Alternativamente, el paciente puede presentar una queja ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos.

### CITAS INCUMPLIDAS:

Las citas no cumplidas disminuyen nuestra capacidad para proporcionar atención médica de calidad y asequible a todos los pacientes. Si no puede asistir a su cita o a la de su hijo, llámenos o envienos un mensaje de texto de inmediato al (405) 632-6688. Si no se pone en contacto con Variety Care antes de su cita, esto se considera una cita no cumplida. Los pacientes que tengan más de seis citas no cumplidas en un período de 12 meses serán revisados para una posible terminación por parte del equipo de atención al paciente.

### PRIVACIDAD:

Variety Care sabe de la importancia de proteger la información personal de salud del paciente. Variety Care es obligado por ley, a mantener protegida la privacidad y confidencialidad de la información de salud de nuestros pacientes y que se les proporcione un aviso de nuestros deberes legates y practicas de privacidad y protección con respecto a la información de su salud. Consulte a una recepcionista de Variety Care para obtener más información acerca de nuestra póliza de privacidad.

### FRAUDE, DESPILFARRO Y ABUSO:

Variety Care tiene coma poliza el combatir enérgicamente el fraude, derroche y abuso en los programas de salud federates y estatales: (1) Es proporcionar información saobre las leyes civiles, penales federates y estatales que castigan las actividades prohibidas; (2) proporcionar información sobre las leyes federates, estatales y regulaciones que protegen a las personas que denuncian fraude, el despilfarro y el abuso de las represalias; y (3) Variety Care informar a sus empleados, contratistas, agentes y pacientes para así combatir el fraude, derroche y abuso. Si usted sospecha de fraude, o abuso, par favor póngase en contacto con una recepcionista de Variety Care para presentar un reporte. Usted tambien puede presentar un reporte en nuestra pagina de internet en [http://www.varietycare.org/collect\\_information/compliance](http://www.varietycare.org/collect_information/compliance).

**VARIETYCARE.ORG**

