

Bienvenido al Programa de Gestión de Atención Trinsic, un programa sin costo para pacientes de Intermountain y UHealth con necesidades de atención médica. Este programa le conecta con un coordinador de cuidados que hablará con usted sobre sus necesidades de salud y le ayudará a establecer un plan para mejorar su bienestar.

Revise la Declaración de Derechos y Responsabilidades y la información sobre Confidencialidad, y consulte con el coordinador de cuidados si tiene alguna pregunta.

El coordinador de cuidados está aquí para apoyarle y ayudarle a alcanzar sus objetivos de salud. Al inscribirse en nuestro programa de gestión de atención, hay cuatro aspectos importantes que debe conocer:

- Su compromiso con el programa de gestión de atención es clave para su éxito. Por favor, devuelva las llamadas cuando su coordinador de cuidados le contacte. Si no recibimos respuesta, le llamaremos dos veces y posteriormente le enviaremos una carta. Si no recibimos respuesta después de eso, se le dará de baja del Programa de Gestión de Atención.
- Usted tiene el derecho de retirarse del programa en cualquier momento y reinscribirse en el futuro cuando lo desee.
- Si necesita tratamiento en el hospital, informe a su médico de cabecera y a su coordinador de cuidados. Nuestro equipo de gestión de atención puede ayudar a que tenga todo lo necesario cuando regrese a casa. También hablaremos con usted durante su estancia en el hospital.
- Si recibe tratamiento en la sala de emergencias y se le da de alta, informe a su coordinador de cuidados el siguiente día hábil. Hablaremos con usted sobre los próximos pasos a seguir y le ayudaremos a encontrar otra atención, si es necesario.

Si tiene alguna pregunta o inquietud, o si cree que no podrá seguir el plan de atención, llame a su coordinador de cuidados.

### **Declaración de Derechos y Responsabilidades del Paciente**

*Como paciente de la Gestión de Atención de Trinsic, usted tiene el DERECHO a lo siguiente:*

- A. Participar en llamadas programadas regularmente con su coordinador de cuidados para hacer seguimiento a sus objetivos. Si no logramos comunicarnos con usted, tendremos que cancelar su inscripción. Para evitar esto, le llamaremos dos veces y le enviaremos una comunicación por escrito. Es importante que responda lo antes posible.
- B. Buscar información sobre los programas y servicios de Trinsic.
- C. Rechazar los servicios o retirarse del programa en cualquier momento.
- D. Conocer a su coordinador de cuidados y solicitar un cambio de coordinador de cuidados si así lo desea.
- E. Recibir apoyo del personal de Trinsic al tomar decisiones de atención médica junto con su proveedor de servicios de salud.
- F. Ser informado sobre todos los servicios disponibles para ayudarlo a coordinar su cuidado. Si hay un servicio que su compañía de seguros no cubre, le informaremos sobre otras opciones que puedan estar disponibles.

**Trinsic, una empresa de Intermountain y UHealth**

- G. Mantener segura su información personal y médica. Tendrá acceso a conocer quién puede ver su información y cómo protegemos la seguridad y privacidad de sus datos personales.
- H. Recibir un trato con amabilidad y respeto por todos los empleados de Trinsic.
- I. Saber cómo presentar una queja ante los administradores de Trinsic. Esto incluye saber cómo y cuándo responderemos a su queja y cómo resolvemos cualquier problema de calidad (ver más abajo).
- J. Recibir información clara y fácil de entender.

*Como paciente de Gestión de Atención de Trinsic, usted es RESPONSABLE de lo siguiente:*

- A. Proporcionar información completa y precisa sobre sus problemas de salud y antecedentes médicos a su coordinador de cuidados.
- B. Informar a su coordinador de cuidados si ha sido atendido en el hospital o en la sala de emergencias por cualquier motivo.
- C. Ser sincero con su coordinador de cuidados. Esto significa que debe informarle si no entiende las indicaciones. Ellos necesitan saber si usted requiere ayuda para comprender lo que debe hacer.
- D. Seguir el plan de cuidados que acordó con su coordinador de cuidados. Informar a su coordinador de cuidados si, por alguna razón, no puede seguir el plan. También debe informar a su médico de cabecera y a su coordinador de cuidados si decide retirarse del programa de gestión de atención.
- E. Tratar a todos los empleados de Trinsic con respeto y amabilidad.
- F. Compartir cualquier inquietud sobre su atención y servicios con un empleado o administrador de Trinsic. También puede presentar una queja a través del proceso de quejas. (Consulte el Proceso de Quejas de la Coordinación de Cuidados de Trinsic para más información).

**Para Presentar una Queja:**

Si tiene una queja o inconformidad, llame directamente a su coordinador de cuidados para informarle. Si siente que necesita hablar con alguien además de su coordinador de cuidados, comuníquese al: 303-272-0079. Recibirá una respuesta dentro de los dos siguientes días hábiles.