

# Resumen de los derechos y responsabilidades del paciente

Las leyes federales y estatales requieren que su proveedor o centro de atención médica reconozca sus derechos mientras recibe atención médica y que usted respete el derecho del proveedor o centro de atención médica de esperar cierto comportamiento por parte del paciente. Puede solicitar una copia de la ley de Derechos del paciente de Florida a su proveedor de atención médica o centro de atención médica. A continuación, se ofrece un resumen de sus derechos y responsabilidades:

## Derechos del paciente:

### **Derechos generales**

- El paciente tiene derecho al acceso imparcial a tratamiento médico o adaptaciones, independientemente de su edad, sexo, raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, situación socioeconómica, orientación sexual, identidad o expresión de género o fuente de pago.
- El paciente tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto, con reconocimiento de sus valores culturales y personales, creencias, preferencias, dignidad individual y con la protección de su derecho y necesidad de privacidad.
- El paciente tiene derecho a un espacio religioso y espiritual.
- El paciente tiene derecho a no padecer negligencia, acoso, explotación, abuso verbal, físico, mental y sexual, y a recibir atención en un entorno seguro.
- El paciente tiene derecho a que sus afirmaciones, observaciones y sospechas de negligencia, explotación y abuso sean denunciados ante las autoridades correspondientes según la evaluación del hospital de los eventos sospechosos, según lo exija la ley.
- El paciente tiene derecho a estar libre de restricciones o reclusión, de cualquier tipo, impuestas como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia por parte del personal y a ser sometido a restricción o reclusión sólo por personal capacitado para garantizar la seguridad física inmediata del paciente, un miembro del personal u otros y a que dicha restricción o reclusión se termine lo antes posible.
- El paciente tiene derecho a llevar a cualquier persona o recibir visitas de su elección en las áreas accesibles para el paciente del centro de atención médica o el consultorio del proveedor para que lo acompañen mientras recibe tratamiento hospitalario o ambulatorio o mientras consulta con su proveedor de atención médica, a menos que hacerlo implique un riesgo para la seguridad, los derechos o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal del centro o consultorio, o que el centro o proveedor no puedan ubicarlo en un espacio razonable.
- El paciente tiene derecho a saber qué reglas y regulaciones se aplican a su conducta.

### **Calidad de la atención y toma de decisiones**

- El paciente tiene derecho a que un familiar o representante de su elección y su médico sean notificados de inmediato de su admisión al hospital.

- El paciente tiene derecho a saber quién proporciona servicios médicos y quién es responsable de su atención.
- El paciente tiene derecho a recibir información de una manera que comprenda.
- El paciente tiene derecho a saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles, incluyendo si hay un intérprete disponible si no habla inglés.
- El paciente tiene derecho a recibir de su proveedor de atención médica información sobre el diagnóstico, tratamiento a seguir, alternativas, riesgos y pronóstico.
- El paciente tiene derecho a los medios para tomar decisiones informadas.
- El paciente tiene derecho a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención.
- El paciente tiene derecho a recibir tratamiento por cualquier afección médica de emergencia que podría empeorar si no se le proporciona.
- El paciente tiene derecho a recibir tratamiento para controlar el dolor.
- El paciente tiene derecho a solicitar o rechazar cualquier tratamiento, incluyendo los procedimientos para prolongar la vida, excepto que la ley disponga lo contrario.
- El paciente tiene derecho a participar en la consideración de cuestiones éticas que surjan durante su atención.

#### **Instrucciones anticipadas (designación de un sustituto para la atención médica y testamento en vida)**

- El paciente tiene derecho a recibir información por escrito sobre las políticas del centro de atención médica con respecto a las instrucciones anticipadas.
- El paciente tiene derecho a formular, revisar o corregir las instrucciones anticipadas y hacer que el personal del hospital y los profesionales que brindan atención en el hospital cumplan con estas instrucciones.
- El paciente tiene derecho, con previa solicitud, a ser derivado a otros recursos para recibir asistencia en la formulación de las instrucciones anticipadas.
- El paciente tiene derecho a no recibir tratamiento o admisión, sujetos a la condición de si el individuo ha ejecutado o no o ha desistido una instrucción individual.

#### **Privacidad y confidencialidad**

- El paciente tiene derecho a la confidencialidad de historia clínica y a acceder a los registros médicos actuales en la forma y formato que acuerden el centro y la persona, y dentro de un plazo razonable.

#### **Finanzas**

- El paciente tiene derecho a recibir, con previa solicitud, información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención.
- El paciente que es elegible para Medicare tiene derecho a saber, con previa solicitud y antes del tratamiento, si el proveedor o el centro de atención médica aceptan la tasa de asignación de Medicare.

- El paciente tiene derecho a recibir, con previa solicitud y antes del tratamiento, una estimación razonable de los cargos de atención médica.
- El paciente tiene derecho a recibir una copia de una factura detallada razonablemente clara y comprensible y, con previa solicitud, a que le expliquen los cargos.
- El paciente tiene derecho a ser notificado de la falta de cobertura y a apelar el alta prematura.

### **Investigación y ensayos clínicos**

- El paciente tiene derecho a saber si el tratamiento médico es para fines de investigación experimental y a dar su consentimiento o negarse a participar en dicha investigación experimental sin que esto afecte su acceso a la atención, el tratamiento y los servicios no relacionados con la investigación.
- El paciente tiene derecho a recibir una respuesta inmediata y razonable a sus preguntas y solicitudes.
- El paciente tiene derecho a expresar sus quejas con respecto a cualquier violación de sus derechos, tal como se establecen en la ley de Florida, a través del procedimiento de quejas dispuesto por el proveedor de atención médica o centro de atención médica que le prestó servicios y ante la agencia de certificación correspondiente.
- El paciente tiene derecho a la información sobre el proceso de presentación de una queja escrita o verbal.

### **Responsabilidades del paciente:**

- El paciente es responsable de proporcionar al proveedor de atención médica, a su leal saber y entender, información precisa y completa sobre quejas actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su estado de salud.
- El paciente es responsable de informar cambios inesperados en su estado al proveedor de atención médica.
- El paciente es responsable de hacer preguntas o reconocer al proveedor de atención médica que no comprende el rumbo de un tratamiento o una decisión de atención y lo que se espera de él o ella.
- El paciente es responsable de apoyar la consideración y el respeto mutuos al mantener un lenguaje y una conducta civil en las interacciones con el personal y los profesionales independientes con licencia.
- El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de atención médica.
- El paciente es responsable de asistir a las citas y, cuando no puede hacerlo por cualquier motivo, debe notificar al proveedor o centro de atención médica.
- El paciente es responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las indicaciones del proveedor de atención médica.
- El paciente es responsable de garantizar que las obligaciones financieras de su atención médica se cumplan lo antes posible.

- El paciente es responsable de cumplir las reglas y regulaciones del centro de atención médica con respecto a la atención y la conducta del paciente.

### **Inquietudes o quejas**

Su satisfacción es importante para nosotros. Si tiene una inquietud o queja, permita que la persona responsable de su atención o su supervisor lo escuche, revise y ayude con una solución adecuada. Si su queja no se resuelve, solicite hablar con el gerente del departamento, el director o el supervisor del lugar. Si su inquietud no se resuelve a través del proceso de AdventHealth indicado, permita que el centro aborde su reclamo.

<b>Centro</b>	<b>Contacto</b>
<b>Altamonte</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Apopka</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Carrollwood</b>	Administración   813-558-8001
<b>Celebration</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Dade City</b>	Gestión de riesgos   813-783-6119 ext. 1614
<b>Daytona Beach</b>	Gestión de riesgos   386-231-3185
<b>Deland</b>	Gestión de riesgos   386-943-4840
<b>East Orlando</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Fish Memorial</b>	Gestión de riesgos   386-917-5254
<b>Heart of Florida</b>	Gestión de riesgos   863-419-2506
<b>Kissimmee</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Lake Placid</b>	Representante de paciente   863-402-3421 OR 863-402-5333
<b>Lake Wales</b>	Gestión de riesgos   863-419-2506
<b>New Smyrna</b>	Gestión de riesgos   386-424-5052
<b>North Pinellas</b>	Gestión de riesgos   727-942-5069
<b>Ocala</b>	Gestión de riesgos   352-402-5032
<b>Orlando</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Palm Coast</b>	Gestión de riesgos   386-586-4229
<b>Sebring</b>	Representante de paciente   863-402-3421 OR 863-402-5333
<b>Tampa</b>	Gestión de riesgos   813-615-7204
<b>Waterman</b>	Gestión de riesgos   352-253-3195
<b>Wauchula</b>	Representante de paciente   863-402-3421 OR 863-402-5333
<b>Wesley Chapel</b>	Gestión de riesgos   813-929-5000
<b>Winter Garden</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Winter Park</b>	Gestión de riesgos   407-200-1330
<b>Zephyrhills</b>	Gestión de riesgos   813-783-6119 ext. 1614

Puede contactar con las siguientes agencias:

Centro	Agencia de acreditación	Agencia de certificación
Altamonte	<p><b>Hospital Complaint DNV Healthcare Inc.:</b>  <a href="https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report">https://www.dnvhealthcareportal.com/patient-complaint-report</a>.</p> <p>Correo:                      A la atención de: Healthcare Complaints                      DNV Healthcare USA Inc.                      4435 Aicholtz Road                      Suite 900                      Cincinnati, OH 45245                      Fax: 281-870-4818                      Teléfono: 866-496-9647                      Correo electrónico: <a href="mailto:hospitalcomplaint@dnv.com">hospitalcomplaint@dnv.com</a></p>	<p><b>Agency for HealthCare Administration                      Complaint Administration Unit</b>                      2727 Mahan Drive                      Tallahassee, FL 32308                      Phone: 888-419-3456</p>
Apopka		
Celebration		
East Orlando		
Kissimmee		
Orlando		
Tampa		
Wesley Chapel		
Winter Garden		
Winter Park		
Carrollwood	<p><b>Joint Commission:</b>  <a href="https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/">https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-concern-or-complaint/</a></p> <p>Correo:                      Imprima el formulario desde el sitio web y envíelo por correo a:                      Office of Quality Monitoring                      The Joint Commission                      One Renaissance Boulevard                      Oakbrook Terrace, IL 60181</p>	<p><b>Agency for HealthCare Administration                      Complaint Administration Unit</b>                      2727 Mahan Drive                      Tallahassee, FL 32308                      Phone: 888-419-3456</p>
Dade City		
Daytona Beach		
Fish Memorial		
Deland		
Heart of Florida		
Lake Placid		
Lake Wales		
New Smyrna		
North Pinellas		
Ocala		
Palm Coast		
Sebring		
Waterman		
Wauchula		
Zephyrhills		