



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

La ley de Florida exige que su proveedor o centro de atención médica reconozca sus derechos cuando recibe atención médica y que usted respete el derecho del proveedor o centro de atención médica a esperar cierto comportamiento por parte de los pacientes.

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, usted tiene el derecho a:

1. Ser tratado con cortesía y respeto, apreciando su dignidad personal, y protegiendo su necesidad de privacidad.
2. Una respuesta pronta y razonable a sus preguntas y solicitudes.
3. Conocimiento del nombre y las credenciales del proveedor que tiene la responsabilidad principal de coordinar su atención médica, y los nombres y relaciones profesionales de otros proveedores médicos que lo atenderán. Tiene derecho a cambiar de proveedor si hay otros proveedores calificados disponibles.
4. Recibir información de una manera que usted pueda entenderla. Las comunicaciones con el paciente serán efectivas y se proporcionarán de una manera que facilite la comprensión por parte del paciente. La información escrita proporcionada será adecuada a la edad, comprensión y, en su caso, idioma del paciente. Se encuentran disponibles servicios de interpretación y apoyo al paciente, según sea necesario. Según corresponda, las comunicaciones específicas para el paciente con discapacidad visual, del habla, auditiva, cognitiva y del lenguaje serán apropiadas para la discapacidad.
5. Llevar a la persona de su elección para que le acompañe mientras recibe tratamiento o consulta con su proveedor de atención médica, a menos que hacerlo ponga en riesgo la seguridad o la salud del paciente, otros pacientes o el personal del centro, o que por alguna razón el proveedor o la facilidad médica no pueda proporcionar este acomodo razonable en ese preciso momento.
6. Saber qué reglas y políticas del centro se aplican a su conducta como paciente.
7. Recibir información completa de su proveedor sobre su diagnóstico, curso de tratamiento planificado, alternativas, riesgos y pronóstico. Cuando sea médicamente desaconsejable dar dicha información al paciente, la información se le proporcionará a una persona designada por el paciente o a una persona legalmente autorizada.
8. Rechazar cualquier tratamiento, a menos que esto sea contrario a lo establecido en la ley.
9. Recibir información completa y asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros disponibles para cubrir los gastos de salud, incluyendo los descuentos ofrecidos por la clínica y su política de caridad, si así lo solicita.
10. Si es elegible para Medicare, se le informará si la clínica acepta la tarifa de asignación de este plan médico, si así lo solicita, antes del tratamiento.
11. A recibir, antes del tratamiento, un estimado razonable de los cargos por su atención médica, si así lo solicita.
12. Examinar una copia de una factura detallada, clara y comprensible, y si lo solicita, que se le expliquen los cargos.
13. Acceso imparcial al tratamiento médico, sin importar raza, origen nacional, religión, discapacidad, o fuente de pago.
14. Recibir tratamiento para cualquier condición médica de emergencia que se deteriore por no brindar tratamiento.
15. Conocer si un tratamiento médico tiene como finalidad una investigación experimental y dar su consentimiento o negativa a participar en dicha investigación experimental.
16. Expresar quejas con respecto a cualquier violación de sus derechos, según lo establecido en la ley de Florida, a través del procedimiento de quejas de la clínica que le atendió y ante la agencia estatal de licencias correspondiente.
17. Participar en las decisiones que involucran el cuidado de su salud, excepto cuando dicha participación esté contraindicada por razones médicas.
18. Cambiar proveedores si hay otros proveedores calificados disponibles.

19. Ser informado sobre la política de PanCare y las regulaciones estatales con respecto al cumplimiento de las *Instrucciones Medicas Por Anticipado Para El Cuidado de Salud*, y recibir formularios sobre estas, si se solicitan.
20. Elegir al proveedor como su Hogar Médico y comprender los derechos específicos como miembro del Equipo del Hogar Médico.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

El cuidado médico que el paciente recibe depende parcialmente del mismo paciente. Por lo tanto, además de estos derechos, el paciente también tiene ciertas responsabilidades.

1. El paciente tiene la responsabilidad de proveer información precisa y completa sobre sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos (incluidos productos de venta libre y suplementos dietéticos), alergias y sensibilidades, otros asuntos relacionados con su salud.
2. El paciente es responsable de informarle al proveedor de atención medica sobre cambios inesperados en su condición de salud.
3. El paciente y su familia son responsables de informarle al proveedor de servicios de salud si comprende el curso de acción contemplado y qué se espera de él o ella.
4. El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento acordado, establecido por su proveedor y debe participar en su cuidado médico.
5. El paciente es responsable de asistir a las citas y de notificar a la clínica cuando no pueda hacerlo.
6. El paciente es responsable de sus acciones, si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones de su proveedor.
7. El paciente es responsable de garantizar que las obligaciones financieras de su cuidado de salud se cumplan lo antes posible.
8. El paciente es responsable de seguir las políticas y procedimientos de la clínica que afectan la atención médica y la conducta del paciente.
9. El paciente es responsable de contar con un adulto confiable que le proporcione transporte a casa y permanezca con él/ella según las indicaciones del proveedor o según se indique en las instrucciones de alta.
10. El paciente tiene que aceptar responsabilidad financiera personal por cualquier cargo no cubierto por el seguro de salud.
11. El paciente es responsable de ser respetuoso con todos los profesionales y el personal de atención médica, así como con otros pacientes y visitantes.
12. El paciente del Hogar Médico es responsable de participar activamente en la toma de decisiones con respecto a su cuidado médico, y de tomar las medidas necesarias para mantener informado al equipo de su Hogar Médico, para facilitar su atención médica.

PRESENTAR QUEJAS

Presentar una queja no afectará negativamente su atención médica ni su acceso a la misma. Si tiene una queja contra nuestra clínica o tiene inquietud relacionada con un problema de privacidad del paciente y desea hablar con alguien directamente, favor llamar durante el horario comercial habitual y hable con el **Principal Oficial de Operaciones (COO por sus siglas en inglés) al (850) 747-5599.**

Si tiene una queja contra un profesional de atención medica y desea recibir un formulario de queja, llame a la Unidad de Servicios al Cliente al 1-888-419-3456 (presione 1 para inglés o 2 para español) y luego presione (2) o escriba a la siguiente dirección:

**Department of Health
Consumer Services Unit
4052 Bald Cypress Way, Bin C75
Tallahassee, FL 32399-3275**

O

**Agency for Health Care Administration
Consumer Services Unit
P.O. Box 14000
Tallahassee, FL 23317-4000**

Sitio web para los beneficiarios de Medicare Ombudsman – www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp

O

Llame al número telefónico libre de cargos 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)
Usuarios de TTY deben llamar al 1-877-486-2048