

**(REVISIÓN DE LA GUÍA DEL PACIENTE)**  
**RESUMEN DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**  
**EN EL ESTADO DE LA FLORIDA**

Las leyes de la Florida requieren que su centro o proveedor de servicios médicos reconozca sus derechos al recibir atención médica, y que usted respete el derecho del centro o proveedor de servicios médicos de esperar cierto comportamiento de parte del paciente. Usted puede solicitar a su centro o proveedor de servicios médicos una copia del texto completo de esta ley.

A continuación, le ofrecemos un resumen de sus derechos y responsabilidades:

1. Un paciente tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto, a que se reconozca su dignidad personal y se proteja su necesidad de privacidad.
2. Un paciente tiene derecho a una respuesta rápida y razonable a sus preguntas y solicitudes.
3. Un paciente tiene derecho a saber quién proveerá sus servicios médicos y quién será responsable de su cuidado.
4. Un paciente tiene derecho a saber los servicios que están disponibles para el apoyo del paciente, y además si puede contar con los servicios de un intérprete en caso no hablar Inglés.
5. Un paciente tiene derecho a llevar a cualquier persona de su elección a las áreas accesibles del paciente del centro de atención médica o del consultorio del proveedor para acompañar al paciente mientras el paciente está recibiendo tratamiento hospitalario o ambulatorio o está consultando con su proveedor de atención médica, a menos que hacerlo ponga en riesgo la seguridad o la salud del paciente, otros pacientes, o personal de la instalación u oficina o no pueden ser razonablemente acomodados por el centro o proveedor.
6. Un paciente tiene derecho a saber las reglas y regulaciones que se aplican a su conducta.
7. Un paciente tiene derecho a recibir información de parte de su proveedor de servicios médicos con relación a su diagnóstico, plan de tratamiento, alternativas, riesgos y pronosis.
8. Un paciente tiene derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento, a menos que la ley disponga lo contrario.
9. Un paciente tiene derecho a recibir, si lo solicita previamente, toda la información y asesoría necesaria sobre la disponibilidad de recursos financieros para su cuidado médico.
10. Un paciente que es elegible para Medicare tiene derecho a saber, si lo solicita antes del tratamiento, si el centro o proveedor de servicios médicos acepta el cargo asignado de Medicare.
11. Un paciente tiene derecho a recibir, si lo solicita antes del tratamiento, un estimado razonable de los cargos de su cuidado médico.
12. Un paciente tiene derecho a recibir, si lo solicita previamente, una copia clara, comprensible y detallada de su factura que explique todos los cargos médicos.
13. Un paciente tiene derecho al acceso imparcial a un tratamiento médico o alojamiento, independientemente de su raza, nacionalidad, religión, impedimento físico o recursos financieros.

14. Un paciente tiene derecho a recibir tratamiento para cualquier condición médica de emergencia que pueda deteriorarse si no recibe tratamiento.
15. Un paciente tiene derecho a saber si el tratamiento médico es para propósitos de investigación experimental y dar o negar su consentimiento para participar en dicha investigación experimental.
16. Un paciente tiene derecho de expresar sus quejas con relación a cualquier violación a sus derechos, según establecido por las leyes en la Florida, a través, del procedimiento de quejas del centro o proveedor de servicios médicos que le prestó los servicios y la agencia estatal de certificación apropiada.
17. Un paciente es responsable de facilitar al proveedor de servicios médicos la información correcta y completa sobre las quejas, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados a su salud.
18. Un paciente es responsable de informar a su proveedor de servicios médicos cualquier cambio inesperado en su condición de salud.
19. Un paciente es responsable de informar a su proveedor de servicios médicos si comprende el curso de acción y lo que se espera de él o ella.
20. Un paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de servicios médicos.
21. Un paciente es responsable de acudir a sus citas y, cuando no pueda hacerlo por alguna razón, notificar a su centro o proveedor de servicios médicos
22. Un paciente es responsable de sus actos en el caso de negarse a recibir tratamiento o no seguir las instrucciones de su proveedor de servicios médicos
23. Un paciente es responsable de asegurarse de que las obligaciones financieras relacionadas con su atención médica se cumplan tan pronto como sea posible.
24. Un paciente es responsable de seguir las reglas y regulaciones de la institución de cuidado de salud que afectan el cuidado del paciente y la conducta.

### **RESUMEN DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LAS PERSONAS SEGÚN THE JOINT COMMISSION (LA COMISIÓN CONJUNTA):**

1. El hospital respeta, protege y promueve los derechos del paciente.
  - El hospital ha escrito pólizas sobre los derechos de los pacientes.
  - El hospital informa al paciente de sus derechos.
  - El hospital informa al paciente (o persona de apoyo, cuando corresponda) de sus derechos de visita.
  - Los derechos de visita incluyen el derecho a recibir a los visitantes designados por el paciente, incluyendo, pero no limitado a, un cónyuge, una pareja doméstica (incluyendo una pareja doméstica del mismo sexo), otro miembro de la familia, o un amigo. También se incluye el derecho a retirar o denegar dicho consentimiento en cualquier momento.
  - El hospital trata al paciente de una manera digna y respetuosa que apoya su dignidad.
  - El hospital respeta el derecho y la necesidad del paciente a una comunicación eficaz.
  - El hospital respeta los valores, creencias y preferencias culturales y personales del paciente.

- El hospital respeta el derecho del paciente a la privacidad.
  - El hospital se adapta al derecho del paciente a los servicios religiosos y otros servicios espirituales.
  - El hospital permite al paciente acceder, solicitar una modificación y obtener información sobre la divulgación de su información de salud, de acuerdo con la ley y la regulación.
  - El hospital permite que un familiar, amigo u otra persona esté presente con el paciente para apoyo emocional durante el transcurso de la estancia.
  - El hospital permite la presencia de una persona de apoyo de la elección del paciente, a menos que la presencia de la persona infrinja los derechos de los demás, la seguridad, o esté contraindicado médica o terapéuticamente. El individuo puede o no ser el sustituto del paciente en la toma de decisiones o representante legalmente autorizado.
  - El hospital prohíbe la discriminación basada en la edad, raza, etnia, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género.
2. El hospital respeta el derecho del paciente y su necesidad de una comunicación de manera que la entienda.
- El hospital proporciona información de una manera adaptada a la edad, el lenguaje y la capacidad de comprensión del paciente.
  - El hospital ofrece servicios de interpretación y traducción de idiomas.
  - El hospital proporciona información al paciente que tiene discapacidades visuales, del habla, auditivas o cognitivas de una manera que satisfaga las necesidades del paciente.
3. El hospital respeta el derecho del paciente a participar en decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicios.
- El hospital involucra al paciente en la toma de decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicios, incluyendo el derecho a que su familia y su médico sean notificados rápidamente de su ingreso en el hospital.
  - Cuando un paciente no puede tomar decisiones sobre su cuidado, tratamiento y servicios, el hospital involucra a un sustituto responsable en la toma de decisiones.
  - El hospital proporciona al paciente o al sustituto responsable de la toma de decisiones información escrita sobre el derecho a rechazar la atención, el tratamiento y los servicios.
  - El hospital respeta el derecho del paciente o de los sustitutos responsables de la toma de decisiones a rechazar la atención, el tratamiento y los servicios, de conformidad con la regulación de la ley.
  - El hospital involucra a la familia del paciente en las decisiones de cuidado, tratamiento y servicios en la medida permitida por el paciente o el sustituto responsable de la toma de decisiones, de acuerdo con la regulación de la ley.
  - El hospital proporciona al paciente o al sustituto responsable de la toma de decisiones la información sobre los resultados de la atención, el tratamiento y los servicios que el paciente necesita para participar en las decisiones actuales y futuras de atención médica.
  - El profesional independiente con licencia responsable de administrar la atención, el tratamiento y los servicios del paciente, o su designado, proporciona información sobre los resultados imprevistos de la atención, el tratamiento y los

servicios del paciente que son eventos centinelas según lo definido por la Comisión Conjunta.

4. El hospital respeta el derecho del paciente a dar o retener el consentimiento informado.
  - El hospital registra en un formulario, notas en curso, o en cualquier otro lugar en la documentación de registro sobre el consentimiento informado que describe la atención específica, el tratamiento y los servicios que requieren consentimiento informado. Circunstancias que permitirían excepciones de obtener el consentimiento de la información; proceso utilizado para obtener el consentimiento informado; cómo se documenta el consentimiento informado en el registro del paciente.
  - El hospital incluye en el proceso de consentimiento informado una discusión sobre la atención, tratamiento y servicios propuestos por el paciente. Beneficios potenciales, riesgos y efectos secundarios de la atención, tratamiento y servicios propuestos por el paciente; la probabilidad de que el paciente alcance sus metas; y cualquier problema potencial que pueda ocurrir durante la recuperación. Alternativas razonables a la atención, tratamiento y servicios propuestos por el paciente. La discusión abarca riesgos, beneficios y efectos secundarios relacionados con las alternativas y los riesgos de no recibir la atención, el tratamiento y los servicios propuestos.
  - El hospital obtiene y documenta por anticipado el consentimiento informado cuando realiza y utiliza grabaciones, películas u otras imágenes (fotografías, vídeo, digitales, electrónicos o medios de audio) de pacientes para uso interno distintos de la identificación, diagnóstico o tratamiento del paciente.
5. El hospital protege al paciente y respeta sus derechos durante la investigación, investigación y ensayos clínicos.
  - Para ayudar al paciente a determinar si participa o no en investigaciones, o ensayos clínicos, el hospital proporciona al paciente una explicación del propósito de la investigación, la duración esperada de la participación del paciente, una descripción clara de los procedimientos a seguir, una declaración de los beneficios potenciales, riesgos, molestias y efectos secundarios, y atención alternativa, tratamiento, y servicios disponibles para el paciente que podrían resultar ventajosos para el paciente.
  - El hospital informa al paciente que negarse a participar en investigaciones, investigaciones o ensayos clínicos o suspender la participación en cualquier momento no pondrá en peligro su acceso a la atención, tratamiento y servicios no relacionados con la investigación.
  - El hospital documenta en el formulario de consentimiento de investigación que el paciente recibió información para ayudarlo a determinar si participa o no en la investigación, o ensayos clínicos. Que el paciente fue informado de que negarse a participar en investigación, o ensayo clínico o suspender la participación en cualquier momento no pondrá en peligro su acceso a la atención, tratamiento y servicios no relacionados con la investigación, el nombre de la persona que proporcionó la información y la fecha en que se firmó el formulario, y el derecho del paciente a la privacidad, confidencialidad y seguridad.
6. El hospital respeta el derecho del paciente a recibir información sobre la(s) persona(s) responsable(s) de, así como aquellos que proporcionan, su atención, tratamiento y servicios.

- El hospital informa al paciente el nombre del médico, psicólogo clínico u otro profesional que tenga la responsabilidad principal de su atención, tratamiento o servicios; y el nombre del médico(s), psicólogo clínico (s) que proporcionará su cuidado, tratamiento y servicios
7. El hospital acepta las decisiones de los pacientes sobre la atención, el tratamiento y los servicios recibidos al final de la vida.
- El hospital proporciona a los pacientes información escrita sobre las directivas anticipadas, renunciando o retirando el tratamiento que sostiene la vida, y reteniendo los servicios de reanimación.
  - Proporcionar al paciente al momento de la admisión información sobre la medida en que el hospital es capaz, incapaz o no está dispuesto a cumplir con las directivas anticipadas. Comunicar su política sobre directivas anticipadas previa solicitud o cuando lo justifique la atención, el tratamiento y los servicios prestados al paciente en entornos ambulatorios y si el hospital respetará las directivas anticipadas en sus entornos ambulatorios. El hospital respetará los derechos del paciente a formular o leer y revisar sus directivas anticipadas. Informar al personal y a los profesionales independientes con licencia que participan en la atención, el tratamiento y los servicios del paciente, independientemente de que el paciente tenga o no una directiva anticipada.
  - El hospital documenta si el paciente tiene o no una directiva anticipada.
  - El hospital remite al paciente a recursos de asistencia en la formulación de directivas anticipadas previa solicitud
  - El hospital documenta los deseos del paciente con respecto a la donación de órganos y honra los deseos dentro de los límites de su capacidad, política y ley y regulación a petición del paciente o cuando lo requiera la póliza.
  - El derecho del paciente a acceder a la atención, tratamiento y servicios no está determinado por la existencia o falta de una directiva anticipada.
8. El paciente tiene derecho a estar libre de negligencia; explotación; y abuso verbal, mental, físico y sexual.
- El hospital determina cómo protegerá al paciente de la negligencia, explotación y abuso que podría ocurrir mientras el paciente está recibiendo atención, tratamiento y servicios.
  - El hospital evalúa todas las denuncias, observaciones y casos sospechosos de negligencia, explotación y abuso que ocurren dentro del hospital.
  - El hospital reporta denuncias, observaciones y casos sospechosos de negligencia, explotación y abuso a las autoridades correspondientes sobre la base de su evaluación de los hechos sospechosos, o según lo exija la ley.
9. El paciente y su familia tienen derecho a que el hospital revise las quejas.
- El hospital establece un proceso de resolución de quejas e informa al paciente y a su familia al respecto.
  - El órgano de gobierno es responsable del funcionamiento efectivo del proceso de resolución de reclamaciones a menos que describa esta responsabilidad por escrito a un comité de resolución de quejas.
  - El hospital revisa y, cuando es posible, resuelve las quejas del paciente y de su familia.
  - El hospital reconoce haber recibido una queja que el hospital no puede resolver inmediatamente y notifica al paciente el seguimiento de la queja.

- El hospital proporciona al paciente el número de teléfono y la dirección necesarias para presentar una queja ante la autoridad estatal correspondiente.

10. El paciente tiene derecho a acceder a servicios de protección y promoción.

11. El hospital informa al paciente sobre sus responsabilidades relacionadas con su cuidado, tratamiento y servicios.

- El hospital define las responsabilidades del paciente, incluyendo proporcionar información que facilite su atención, tratamiento y servicios. Hacer preguntas o reconocer cuando él o ella no entiende el curso de tratamiento o la decisión de cuidado. Siguiendo instrucciones, políticas, reglas y regulaciones establecidas para apoyar la atención de calidad para los pacientes y el ambiente seguro para todas las personas en el hospital. Apoyar la consideración y el respeto mutuos mediante el mantenimiento del lenguaje civil y la conducta en las interacciones con el personal y los profesionales independientes con licencia y el cumplimiento de los compromisos financieros.
- El hospital informa verbalmente al paciente, o por escrito, o ambos sobre su responsabilidad de acuerdo con su póliza.

El Palmetto General Hospital exhorta a los pacientes a compartir posibles inquietudes con los miembros del personal. Además, puede contactar directamente a la administración. El hecho de presentar una queja no afectará negativamente al paciente o el acceso de este a la atención médica. Las quejas deben ser presentadas al Estado de la Florida y The Joint Commission a:

**Agency for Health Care Administration  
Consumer Assistance Unit  
2727 Mahan Drive, Building 1  
Tallahassee, FL 32308  
Sin cargos: (888) 419-3456  
[www.ahca.myflorida.com](http://www.ahca.myflorida.com)**

**The Joint Commission  
Office of Quality Monitoring  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, Illinois 60181  
Sin cargos: (800) 994-6610  
[www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)**