

Tallahassee Memorial HealthCare

Patients' Rights and Responsibilities

Tallahassee Memorial respects the basic human rights and personal dignity of each patient. As a patient, you have the right and responsibility to be informed and participate in decisions involving your care. When you are either incapacitated, incompetent, or a minor, your rights can be exercised by a legally authorized person. Florida law requires that your physician or health care facility recognizes your rights while you are receiving medical care and that you respect the physician or HealthCare facility's right to expect a certain behavior on the part of the patient. You may request a copy of the full text of this law from your physician or health care facility. A summary of your rights and responsibilities follows:

AS A PATIENT, YOU HAVE THE RIGHT TO:

- Be treated with courtesy and respect, with appreciation of your individual dignity and be free from abuse and harassment.
- The protection of your need for privacy and to receive care in a safe setting.
- Confidentiality of your medical record.
- Access information contained in your medical record within a reasonable time.
- A prompt and reasonable response to questions and requests.
- To know who is providing medical services and who is responsible for your care.
- What patient support services are available, including whether an interpreter is available if you do not speak English, or if you are hearing impaired.
- What rules and regulations apply to your conduct.
- Refuse any treatment, except as otherwise provided by law.
- Be given, upon request, full information and necessary counseling on the availability of known financial resources for your care.
- If eligible for Medicare, to know upon request and in advance of treatment, whether the health care provider or health care facility accepts the Medicare assignment rate.
- To receive, upon request, prior to treatment, a reasonable estimate of charges for medical care.
- Receive a copy of a reasonably clear and understandable itemized bill and, upon request, to have the charges explained.
- To impartial access to medical treatment or accommodations regardless of age, race, national origin, religion, language, culture, gender, gender identity, sexual orientation, physical handicap or source of payment.
- Treatment for any emergency medical condition that will deteriorate from failure to provide treatment.
- To know if medical treatment is for purposes of experimental research and to give your consent or refusal to participate in such experimental research.
- To express grievances regarding any violation of your rights, as stated in Florida law, through the grievance procedure of the health care provider or health care facility that served you and to the appropriate state licensing agency.
- To be given by your health care provider information concerning diagnosis, planned and unplanned outcomes in the course of treatment, alternatives, risks and prognosis.
- To have your pain treated, to be taught about pain and how your pain can be relieved, and to have your complaint of pain addressed.
- To receive visitors you choose, including, but not limited to a spouse, domestic partner (including same sex domestic partner), another family member or a friend, and you have the right to deny consent at any time.
- To have a family member, friend or other individual person present for emotional support during the course of your stay.
- To be free from restraint unless the restraint is needed to protect you or others from harm.

AS A PATIENT, YOU HAVE A RESPONSIBILITY TO:

- Provide to your health care provider, to the best of your knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications and other matters relating to your health.
- Report unexpected changes in your condition to your health care provider.
- Report to your health care provider whether you comprehend a contemplated course of action and what is expected of you.
- Follow the treatment plan recommended by your health care provider.
- Keep appointments and, when you are unable to do so for any reason, for notifying the health care provider or health care facility.
- Take responsibility for your actions if you refuse treatment or do not follow the health care provider's instructions.
- Assure that the financial obligations of your health care are fulfilled as promptly as possible.
- Follow the health care facility rules and regulations affecting patient care and conduct.
- Be responsible for proper conduct, including no violence toward patients, visitors or staff.

IF YOU HAVE QUESTIONS OR CONCERNS:

If you have a concern, please contact the person responsible for your care, his/her supervisor or a Patient Experience Representative. (850-431-5488)

If you have a complaint against a health care professional and want to receive a complaint form, call or write to the Agency for Health Care Administration, (888-419-3456) Consumer Assistance Unit, 2727 Mahan Drive / Bldg. 1, Tallahassee, FL 32308.

Joint Commission's Office of Quality Monitoring may be reached at (800-994-6610) and at www.jointcommission.org

Access to Patient Advocacy Groups

- Suspected abuse or neglect of a child, elderly person or a disabled person. Abuse Registry Hotline, 1 (800) 962-2873
 - Suspected sexual abuse or partner abuse. Refuge House, (850) 681-2111
 - Agencies for Persons with Disabilities, (850) 488-4257
 - Americans with Disabilities, (800) 514-0301
 - To report Medicaid Fraud, (866) 966-7226

Para obtener una copia en Español de "Sus Derechos y Responsabilidades Como Paciente," haga el favor de preguntarle a su enfermera.



Derechos y responsabilidades de los pacientes de Tallahassee Memorial HealthCare

Tallahassee Memorial respeta los derechos humanos básicos y la dignidad personal de cada paciente. Como paciente, usted tiene el derecho y la responsabilidad de ser informado y participar en las decisiones relacionadas con su atención. En caso de que usted estuviera inhabilitado o fuera una persona incapaz o un menor de edad, una persona legalmente autorizada puede ejercer sus derechos. La ley del estado de Florida exige que su médico o centro de salud reconozca sus derechos durante el tiempo en que usted recibe atención médica y, a la vez, que usted respete el derecho del médico o del centro de salud de esperar un determinado comportamiento de parte del paciente. Puede solicitar una copia del texto completo de esta ley a su médico o centro de salud. A continuación se incluye una síntesis de sus derechos y responsabilidades:

COMO PACIENTE, USTED TIENE DERECHO A:

- Ser tratado con cortesía y respeto, a que se reconozca su dignidad individual y a no sufrir ningún tipo de abuso o acoso.
- La protección de su necesidad de privacidad y a recibir atención en un entorno seguro.
- La confidencialidad de su historia clínica.
- Acceder a la información incluida en su historia clínica en un tiempo razonable.
- Una respuesta inmediata y razonable a sus preguntas y pedidos.
- Conocer quién le brinda servicios médicos y quién es el responsable de su atención.
- Cuáles son los servicios de atención a los pacientes que están disponibles, incluida la disponibilidad de un intérprete en caso de que usted no hable inglés o tenga una discapacidad auditiva.
- Conocer qué normas y reglamentos se aplican a su conducta.
- Rechazar cualquier tratamiento, salvo que la ley establezca lo contrario.
- Que le entreguen, si así lo solicita, toda la información y el asesoramiento que necesita sobre los recursos financieros relacionados con su atención cuya disponibilidad se conoce.
- En caso de que usted cumpla con los requisitos para acceder a los beneficios de Medicare, conocer si su médico o centro de salud acepta la tarifa designada por Medicare (si solicita esta información antes del inicio del tratamiento).
- Recibir una estimación razonable de los costos correspondientes a su atención médica (si solicita esta información antes del inicio del tratamiento).
- Recibir, si así lo solicita, una copia detallada de la factura, que sea razonablemente clara y comprensible, e incluya la explicación de los costos.
- Acceder de manera imparcial al tratamiento médico o a las instalaciones, independientemente de la edad, raza, nacionalidad, religión, idioma, cultura, sexo, identidad sexual, orientación sexual, discapacidad física o fuente de pago.
- Recibir tratamiento para un trastorno médico de emergencia que empeorará en caso de que no se lo trate.
- Conocer si el tratamiento médico se realiza con fines de investigación experimental, y a prestar su consentimiento o rechazar su participación en dicha investigación experimental.
- Manifiestar su disconformidad en relación con la violación de sus derechos, en virtud de la ley del estado de Florida, a través del procedimiento de reclamos del prestador de servicios médicos o centro de salud que lo atendió y ante el organismo habilitante estatal en cuestión.
- Que su prestador de servicios médicos le brinde información sobre su diagnóstico, resultados previstos e imprevistos durante el curso del tratamiento, alternativas, riesgos y pronóstico.
- Recibir tratamiento para el dolor, a obtener información sobre el dolor y cómo aliviarlo, y a que se preste atención a su reclamo relacionado con el dolor.
- Recibir las visitas que usted elija, entre ellas, pero sin limitación, su cónyuge, pareja (incluida la pareja del mismo sexo), otro familiar o amigo. Usted tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento.
- Que un familiar, amigo u otro individuo esté presente para brindarle apoyo emocional durante su estadía.
- No tener restricciones físicas, a menos que dichas restricciones sean necesarias para su propia protección o para evitar que dañe a otras personas.

COMO PACIENTE, TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

Entregar a su prestador de servicios médicos, según su mejor entender, información fiel y exacta sobre reclamos actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y todo otro dato sobre su salud.

- Informar a su prestador de servicios médicos los cambios inesperados en su salud.
- Informar a su prestador de servicios médicos si entiende el curso de acción contemplado y qué se espera de usted.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su prestador de servicios médicos.
- Cumplir con las citas y, en caso de que no pueda hacerlo por cualquier motivo, informar al prestador de servicios médicos o centro de salud al respecto.
- Asumir la responsabilidad por sus acciones si rechaza el tratamiento o no cumple con las instrucciones del prestador de servicios médicos.
- Garantizar que las obligaciones financieras relacionadas con su atención médica se satisfagan lo más pronto posible.
- Cumplir las normas y los reglamentos del centro de salud que afecten la atención del paciente y su conducta.
- Comportarse correctamente, sin violencia hacia los pacientes, visitas o personal.

SI TIENE PREGUNTAS O CONSULTAS:

Si tiene alguna duda, comuníquese con la persona a cargo de su atención, su supervisor o un Representante del Departamento de Experiencia del Paciente. (+1-850-431-5488)

Si tiene alguna queja sobre un profesional de servicios médicos y desea recibir un formulario de reclamos, llame o escriba a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud, (+1-888-419-3456) Unidad de Ayuda al Consumidor, 2727 Mahan Drive / Bldg. 1, Tallahassee, FL 32308.

Puede comunicarse con la Oficina de Comisión Conjunta del Control de la Calidad llamando al (+1-800-994-6610) o visitando el sitio www.jointcommission.org

Acceso a los grupos de defensa de los pacientes

- Sospecha de abuso o negligencia de un niño, anciano o persona discapacitada. Línea directa del Registro de Abusos: +1 (800) 962-2873
 - Sospecha de abuso sexual o abuso por parte de la pareja. Casa de refugio: +1 (850) 681-2111
 - Agencias para personas con discapacidades: +1 (850) 488-4257
 - Estadounidenses con discapacidades: +1 (800) 514-0301
 - Para informar un fraude de Medicaid: +1 (866) 966-7226

Para obtener una copia en Español de "Sus Derechos y Responsabilidades Como Paciente," haga el favor de preguntarle a su enfermera.

