

# Derechos y Responsabilidades del Paciente del Centro Ambulatorio

En BayCare Outpatient Centers queremos que nuestros pacientes reciban la mejor atención posible. Queremos que conozca sus derechos como paciente tanto como sus responsabilidades hacia usted mismo/a, su médico y el Centro. Apoyamos estos derechos y responsabilidades y los hemos desarrollado con el máximo interés y respeto por nuestros pacientes, médicos y miembros del equipo.

## Como paciente, Usted tiene derecho a:

- Recibir servicios o tratamiento médico razonables y justos sin consideración de raza, color, credo, origen nacional, edad, género o expresión, discapacidad, religión, condición socioeconómica u orientación sexual
- Una atención considerada y respetuosa que respete sus creencias espirituales y culturales, sus valores personales y éticos, sus necesidades educativas, dignidad y privacidad
- Recibir la evaluación correspondiente del dolor o malestar y las intervenciones debidas para su alivio
- Que el centro trate los asuntos éticos relacionados con su atención y a que se lo/a incluya en las decisiones éticas respecto de su atención
- Recibir de su médico información completa y actualizada respecto de su diagnóstico, tratamiento y pronosis, en términos que le resulten comprensibles, y a que respondan rápidamente sus preguntas
- Recibir de su médico la información completa necesaria para dar su consentimiento informado antes del comienzo de su procedimiento y/o tratamiento, incluyendo la naturaleza y los riesgos de cualquier procedimiento
- Contar con las adaptaciones razonables para sus necesidades de comunicación de parte de quienes cuidan de Usted, incluyendo servicios de interpretación de idiomas y traducción, sin costo para Usted
- Conocer a las personas que participan de su atención, por nombre y función.
- Negarse a recibir tratamiento, excepto que la ley indique lo contrario, a ser informado de las consecuencias médicas de su acción y a retirarse contra recomendaciones médicas, entendiendo que deberá firmar un formulario a tal efecto
- Participar en decisiones que involucren su atención y a colaborar en la planificación de su alta y necesidades para atención domiciliaria, y a seleccionar a otra persona para que tome decisiones sobre la atención médica en caso de que usted no pueda hacerlo
- Tener a cualquier persona de su elección presente durante su cuidado, tratamiento y servicios a menos que esto podría arriesgar su seguridad o salud, la de otros pacientes o personal de facilidades, o no poder ser acomodado razonablemente por la facilidad o su proveedor
- Recibir educación para usted y su familia o persona de apoyo respecto de su atención
- La confidencialidad de su registro médico y al derecho a acceder a la información que contiene
- Esperar una continuidad razonable en la atención y a conocer con anticipación qué horarios de citas y qué médicos están disponibles
- Esperar que el centro proporcione un ambiente seguro
- Ser informado acerca de los resultados de la atención, incluyendo cualquier resultado imprevisto que afecte su atención
- Dar a conocer quejas y reclamos, incluyendo abuso o presunto abuso, negligencia o violación de sus derechos; a recomendar cambios en las políticas y servicios sin temor a represalias; y a recibir una respuesta escrita rápida respecto de sus inquietudes
- Recibir su registro médico y a aprobar o rechazar la divulgación o revelación de sus contenidos a cualquier profesional médico y/o institución, excepto en la medida requerida por ley
- Tomar decisiones durante el proceso de atención al participar de estudios científicos y ensayos clínicos, incluyendo el derecho a aceptar o no participar
- Recibir a pedido información respecto de directivas anticipadas, como testamento en vida o apoderado para decisiones médicas. Para las personas que cuenten con una directiva anticipada de “no reanimar” un hospital sería un sitio más adecuado para atenderse. Por favor, trate dichas directivas con su médico y/o enfermero
- Conocer, a pedido, y antes del tratamiento, si se acepta Medicare como pago.
- Recibir, a pedido y antes del tratamiento, una estimación de los cargos y asesoramiento sobre recursos financieros disponibles
- Recibir una explicación de su factura y, si lo solicita, una factura detallada con la explicación de los cargos
- Centro quirúrgico: a ser informado si su médico tiene algún interés económico en el centro y a conocer sobre otros centros en los que pueda atenderlo/a su médico si así lo desea. Vea en los carteles del centro los nombres de los inversores médicos.

## Como paciente, usted tiene la responsabilidad de:

- Contar con un adulto responsable que le acompañe, para transporte y atención domiciliaria en el caso de procedimientos en que se aplique anestesia
- Brindar información completa sobre su salud, incluyendo enfermedades pasadas, internaciones, alergias y medicamentos, y dificultades de la vista, el habla, la audición o cognitivas
- Hacer preguntas para obtener información o aclarar lo que no entienda, y a decirle a su médico si decide detener o no entienda el plan de tratamiento.
- Cumplir el plan de atención indicado por su médico, enfermeros y/o trabajadores de la salud, y de aceptar la responsabilidad por sus acciones si se niega a realizar el tratamiento recomendado o no sigue las instrucciones
- Informar a su médico o profesional médico acerca de cualquier insatisfacción que tenga respecto de la calidad de la atención
- Informar a su médico o proveedor de atención médica si tiene alguna directiva avanzada o ha designado a alguien para tomar decisiones de atención médica en caso de que usted no pueda hacerlo
- Dar el nombre y número de teléfono de la persona a la que desearía que se contacte en caso de una emergencia
- Cumplir prontamente con las obligaciones económicas relacionadas con su atención
- Cumplir reglas y normas sobre conducta y atención del paciente
- A mantener las citas o notificar al proveedor de atención médica si no puede hacerlo

## Médicos

Los médicos y/o cirujanos que le brindan servicios, incluyendo, de manera descriptiva pero no limitativa, radiólogos, anesthesiólogos y patólogos, son contratistas independientes y no son empleados del centro. Usted recibirá una factura separada por sus servicios profesionales.

## Quejas

Usted tiene derecho a dar a conocer reclamos en cualquier momento, incluyendo quejas relacionadas con la sección 504 de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades.

Si alguna vez no cubriéramos sus expectativas, apreciaríamos que nos informara. Nos comprometemos a investigar todas sus quejas.

**Paso 1** Por favor, informe a su médico, enfermero técnico o representante de atención de la salud acerca de su inquietud o queja. Harán todo lo posible por corregir la situación.

**Paso 2** Si su queja o reclamo no se maneja a su satisfacción, por favor informe al supervisor o gerente. Cuando sea necesario, referirán su queja al administrador correspondiente, o puede contactarse con Administración al (727) 394-6747 o al Departamento de Gestión de Riesgos al (727) 519-1275

**Paso 3** Si aún no está satisfecho/a, también puede registrar un reclamo acerca del centro, de un médico o HMO ante la Agencia para la Administración de la Atención de la Salud o la Comisión Conjunta. Para contactar a estas agencias, llame o escriba a:

## Agencia para la Administración de la Atención de la Salud

Unidad de Asistencia al Consumidor

2727 Mahan Drive, Tallahassee, FL 32308 | (888) 419-3456

Comisión Conjunta a (800) 994-6610, o AAAHC a (847) 853-6060

## Defensor del Beneficiario de Medicare

<http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp>

## Sección 504 de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, Oficina de Derechos Civiles

Líneas Directas: 1-800-368-1019 (Voz) 1-800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico: [ocrmail@hhs.gov](mailto:ocrmail@hhs.gov) | Sitio de Internet: <http://www.hhs.gov/ocr>



HAY COPIAS DISPONIBLES EN EL LOBBY