

Derechos y Responsabilidades de los Pacientes



En BayCare Health System queremos que nuestros pacientes reciban la mejor atención posible. Queremos que conozca sus derechos como paciente, así como sus responsabilidades hacia usted mismo, sus médicos y otros cuidadores. Apoyamos estos derechos y responsabilidades y los hemos redactado con el mayor respeto y cuidado por nuestros pacientes, médicos y miembros del equipo.

El siguiente es un resumen de la Carta de Derechos de los Pacientes según el Estatuto de Florida 381.026.

Derechos de los Pacientes

Como paciente, usted tiene derecho a:

- Igualdad de acceso a tratamiento médico, acomodación y servicios, independientemente de cuál sea su raza, origen nacional, religión, edad, discapacidad, otra categoría protegida o fuente de pago.
- Una respuesta oportuna y razonable a sus preguntas y solicitudes.
- Recibir trato cortés, digno y respetuoso en todo momento. La atención se brinda con respeto a sus creencias espirituales y culturales, valores personales, éticos y necesidades educativas.
- La protección de su privacidad.
- Conocer qué servicios de apoyo a pacientes tiene a su disposición, incluidos los soportes y servicios auxiliares para personas con discapacidades del oído, vista o habla, así como para personas que poseen competencia limitada del inglés, y a que se le proporcionen gratis dichos servicios, según sea necesario, para garantizar la comunicación eficaz.
- Recibir servicios de interpretación y traducción de idiomas según sea necesario.
- Conocer el nombre, función y aptitudes de sus cuidadores.
- Recibir evaluación y tratamiento adecuados para el alivio del dolor y las molestias.
- Recibir información completa y actualizada sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, en términos que usted pueda comprender.
- Ser informado de los resultados imprevistos relacionados con la atención.
- Participar en las decisiones relacionadas con su atención, tratamiento y servicios, incluido su derecho a que su familia o médico personal sean informados de su ingreso al hospital.
- Rechazar tratamiento, con excepción de lo que establece la ley, y marcharse aun en contra del consejo médico, en el entendido de que se le pedirá firmar un formulario para tal efecto.
- Recibir tratamiento para cualquier afección médica de emergencia que empeorará si no se trata.
- Dar o negar su consentimiento informado antes de iniciar un procedimiento o tratamiento.
- Dar o negar su consentimiento para que el hospital pueda usar sus grabaciones, películas u otras imágenes suyas con otros fines que no sean para brindarle atención.
- Estar informado de si el tratamiento médico es para un estudio de investigación o ensayo clínico, y otorgar o negar su consentimiento.
- Que su familia o personas de apoyo participen en su cuidado, tratamiento y servicios siempre que sea apropiado. El paciente (o su representante, cuando corresponda) determinará quiénes son esas personas de apoyo.
- Llevar a cualquier persona de su elección a las áreas accesibles a los pacientes del centro de atención médica o consultorio del proveedor para que lo acompañe mientras usted recibe tratamiento como paciente hospitalizado o ambulatorio o consulta con su proveedor de servicios de salud, a menos que hacerlo ponga en riesgo su seguridad o salud o la de otros pacientes o personal del centro de atención o consultorio, o que el centro de atención o proveedor no pueda ofrecerle adaptaciones razonables.
- Recibir a los visitantes que usted (o su representante, cuando corresponda) designe, incluidos, entre otros, su esposo(a), pareja de hecho (incluida una pareja de hecho del mismo sexo), otro miembro de la familia o un amigo. También tiene derecho a revocar o negar este consentimiento en cualquier momento.
- Esperar que el centro de atención ofrezca un ambiente libre de negligencia, explotación o abuso.
- Estar libre de restricciones y reclusión que no sean médicamente necesarias.
- Un ambiente que fomente su dignidad y una imagen personal positiva por medio de acceso a los servicios de teléfono y correo, así como acceso a sus pertenencias personales y ropa, a menos que esté médicamente contraindicado.

- Colaborar en la planificación de su alta y necesidades de cuidados en el hogar.
- Confidencialidad de su historial médico y derecho a tener acceso a la información que contiene cuando esté completo.
- Información sobre las relaciones profesionales entre las distintas personas, por nombre, que lo están tratando.
- Revisar su historial médico y aprobar o rechazar la entrega o revelación de su contenido a cualquier profesional de la salud y/o centro de atención médica.
- Seleccionar a otra persona para que tome decisiones sobre su atención médica en caso de que usted no pueda tomarlas.
- Dar directivas anticipadas, como un testamento vital, poder de representación para decisiones médicas o plan de donación de órganos.
- Estar enterado, cuando así se solicite y antes del tratamiento, de si se aceptará una cesión de Medicare.
- Recibir, cuando así se solicite y antes del tratamiento, una estimación razonable de los cargos por atención médica y una factura desglosada con la explicación de los cargos cuando así se solicite.
- Recibir información y orientación sobre los recursos financieros disponibles cuando se solicite.
- Exigir que el hospital revise las quejas y estar informado del proceso para presentar una queja.
- Recibir información sobre grupos de defensa y servicios de protección de los pacientes cuando se solicite.

Responsabilidades de los Pacientes

Como paciente, usted tiene la responsabilidad de:

- Dar a su proveedor de atención médica información correcta y completa sobre su actual afección médica, enfermedades que ha tenido, impedimentos de la vista, habla, oído o cognitivos, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud.
- Informar de los cambios en su condición.
- Decirle a su proveedor de atención médica si entiende el plan de tratamiento y lo que se espera de usted, incluidas las opciones de alivio del dolor.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su proveedor de atención médica y aceptar la responsabilidad por sus actos si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones.
- Informar a su médico o proveedor de atención médica si se siente insatisfecho con la calidad de la atención que está recibiendo.
- Informar a su médico o proveedor de atención médica si tiene una directiva anticipada o ha designado a una persona para que tome decisiones relacionadas con su atención médica en caso de que usted no pueda tomarlas.
- Proporcionar el nombre y número de teléfono de la persona con la que desea que nos comuniquemos en caso de emergencia.
- Cumplir oportunamente sus obligaciones financieras de atención médica.
- Seguir las normas y reglamentos que rigen la atención y conducta de los pacientes.
- Asistir a sus citas o informar a su proveedor o centro de atención médica si no puede ir.

Reconocemos las necesidades especiales del paciente terminal.

En este caso especial, además de los derechos antes mencionados, tiene derecho a:

- Esperar atención de miembros del personal que conocen y son capaces de reconocer las necesidades únicas e individuales del paciente terminal.
- Esperar apoyo para las necesidades sociales, emocionales y espirituales del paciente y la familia, reconociendo las diferencias que existen en valores, creencias y filosofías de la vida entre individuos.
- Esperar atención adecuada para los signos y síntomas primarios y secundarios que responderían a tratamiento, aunque dichos síntomas no se relacionen con la enfermedad "terminal".
- Esperar apoyo adecuado para el paciente y la familia en el proceso de duelo.

Médicos

Los médicos y cirujanos que le prestan servicios, incluidos, entre otros, radiólogos, anestesiólogos, patólogos y médicos del servicio de emergencia, son contratistas independientes y no son empleados del hospital. Recibirá una factura por separado por sus servicios profesionales.

Inquietudes y Quejas

Si alguna vez no cumplimos sus expectativas, le agradeceremos que nos lo haga saber. Usted tiene derecho a manifestar sus inquietudes en cualquier momento, incluidas las quejas relacionadas con la Sección 504 de la Rehabilitation Act, ley de rehabilitación, o la Americans with Disabilities Act (ADA), ley para estadounidenses con discapacidades.

Póngase en contacto con nosotros llamando al (813) 586-9000.

Las personas que tienen discapacidades del oído y el habla se pueden comunicar a los números antes mencionados por medio de TDD y otros equipo especializados si llaman al Servicio de Transmisión de Florida al 711.

Además, puede registrar una queja en las siguientes agencias:

Agency for Health Care Administration, Agencia para la Administración de Cuidados de la Salud
Consumer Assistance Unit, Unidad de Asistencia al Consumidor
2727 Mahan Drive
Tallahassee, FL 32308
(888) 419-3456

Office of Quality Monitoring, Oficina de Control de Calidad
The Joint Commission, La Comisión Conjunta
One Renaissance Blvd.
Oakbrook Terrace, IL 60181
(630) 792-5636

Medicare Beneficiary Ombudsman, Defensor de Beneficiarios de Medicare:
cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp

Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, Comisión de Acreditación de los Centros de Rehabilitación
CARF International
4891 E. Grant Road
Tucson, AZ 85712
(888) 281-6531

Office of Civil Rights, U.S. Department of Health and Human Service, Oficina de Derechos Civiles, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos: OCRMail@hhs.gov

Ponemos a su disposición datos electrónicos sobre calidad y desempeño en [BayCare.org](https://www.baycare.org). Haga clic en el link Quality Report Card.

