

SUMMARY OF THE FLORIDA PATIENT'S
BILL OF RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

Florida law requires that your health care provider or health care facility recognize your rights while you are receiving medical care and that you respect the health care provider's or health care facility's right to expect certain behavior on the part of patients. You may request a copy of the full text of this law from your health care provider or health care facility. A summary of your rights and responsibilities follows:

A patient has the right to

- Be treated with courtesy and respect, with appreciation of his individual dignity, and with protection of his need for privacy.
- A prompt and reasonable response to questions and requests.
- Know who is providing medical services and who is responsible for his care.
- Know what patient support services are available, including if an interpreter is available if he does not speak English.
- Know what rules and regulations apply to his conduct.
- Be given by his health care provider information concerning diagnosis, planned course of treatment, alternatives, risks, and prognosis.
- Refuse treatment, except as otherwise provided by law.
- Be given, upon request, full information and necessary counseling on the availability of known financial resources for his care.
- Know, upon request, in advance of treatment, and if eligible for Medicare, whether the health care provider or health care facility accepts the Medicare assignment rate.
- 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 charges explained.
- Impartial access to medical treatment or accommodations, regardless of race, national origin, religion, physical handicap, or source of payment.
- Treatment for any emergency medical condition that will deteriorate from failure to provide treatment.

- Know if medical treatment is for purposes of experimental research and to give his consent or refusal to participate in such experimental research. To have your pain managed as individually and effectively as possible.
- Express grievances regarding any violation of rights, as stated in Florida law, through grievance procedure of the health care provider or health care facility, which served him, and to the appropriate state licensing agency.

A patient is responsible for

- For providing to his health care provider, to the best of his knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to his health.
- Reporting unexpected changes in his condition to his health care provider.
- Reporting to the health care provider whether he or she comprehends a contemplated course of action and what is expected of him or her.
- Following the treatment plan recommended by the health care provider.
- Keeping appointments and, when he is unable to do so for any reason, for notifying the health care provider or health care facility.
- His actions if he refuses treatment or does not follow the health care provider's instructions.
- Assuring that the financial obligations of his health care are fulfilled as promptly as possible.
- Following health care facility rules and regulations affecting patient care and conduct.

If you have a complaint, call the Consumer Assistance Unit Health facility complaint hotline at 1.850.487.3183 or 1.888.419.3456 or write to the:

Agency for Health Care Administration
Consumer Assistance Unit
2727 Mahan Drive,
Tallahassee, FL 32310

If you have a complaint against a physician, call the Medical Quality Assurance, Consumer Services office at 1.850.414.7209.
A tollfree complaint line is available to check the status of complaints. Call 1.888.419.3456.

Agency for Health Care Administration
Medical Quality Assurance
Consumer Services
2727 Mahan Drive,
Tallahassee, FL 32310



RESUMEN DE LA LEY DE LA FLORIDA SOBRE LOS
DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

En la Florida la ley requiere que su proveedor de salud, al igual que la facilidad reconozca sus derechos mientras usted recibe atención médica y que usted respete los derechos de su proveedor de salud y de la facilidad en cuanto a cierto comportamiento de parte del paciente. Usted puede solicitar una copia del texto completo de esta ley de su proveedor de salud o de la facilidad de cuidados médicos.

A continuación, un resumen de sus derechos y responsabilidades:

El paciente tiene derecho a

- Ser tratado con cortesía y respeto, con apreciación de su dignidad cómo individuo, y con la protección necesaria para su privacidad.
- A obtener una respuesta razonablemente rápida a sus preguntas y pedidos.
- Saber quien provee sus servicios médicos y quien es responsable de su cuidado de salud.
- Saber que recursos están disponible para él paciente, incluyendo si hay servicios de interprete de no hablar el inglés.
- Saber las reglas y regulaciones aplicables a su conducta.
- Que el proveedor de salud le de información en cuanto a diagnóstico, información sobre el curso de tratamiento, alternativas, riesgos y pronóstico.
- Rehusar tratamiento, exceptuando lo provisto por ley.
- Recibir, al pedirlo, toda información que se conozca y los consejos necesarios sobre recursos financieros disponibles para su cuidado de salud.
- Saber, si lo pide antes de su tratamiento médico, si el proveedor de salud y/o la facilidad acepta la tarifa que Medicare designa para su tratamiento.
- Recibir, si lo pide antes de su tratamiento, un estimado razonable de los cargos para su cuidado médico.
- Recibir copia clara, comprensible y detallada de su estado de cuenta y si lo pide, explicación de los cargos.
- Recibir acceso imparcial a tratamiento médico y ser acomodado sin importar su raza, nacionalidad, religión, impedimento físico, o manera de pago.
- Tratamiento de cualquier condición de emergencia médica que no deteriore por falta de pago.
- Saber si el tratamiento es para propósitos experimentales y dar su consentimiento o rehusar participación en tal experimento o estudio.

- Que su dolor sea manejado lo más individualmente y efectivamente posible.
- Expresar quejas con relación a violaciones de sus derechos según lo estipulado en las leyes del estado de la Florida y a través de los procedimientos del proveedor de salud o la facilidad que le atendió, y de la agencia apropiada de licencias del estado.

El paciente es responsable de

- Facilitarle a su proveedor de salud, y a su mejor conocimiento, información precisa y completa sobre su condición actual, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otra información sobre su salud.
- Reportar cambios inesperados en su condición a su proveedor de salud.
- Reportar al proveedor de salud si comprende el curso del tratamiento y lo que se espera del paciente.
- Seguir el tratamiento de salud recomendado por su proveedor de salud.
- Mantener sus citas, y de no poder ser así por alguna razón, notificar al proveedor o la facilidad de salud.
- Sus acciones si rehúsa tratamiento o de no seguir las instrucciones del proveedor de salud.
- Asegurar que se cumpla las obligaciones financieras de su cuidado de salud lo antes posible
- Seguir las reglas de la facilidad y las regulaciones que afectan la conducta y el cuidado del paciente.

Si tiene quejas sobre algún hospital o centro de cirugía ambulatoria llame la oficina de Asistencia al Consumidor, Unidad de Facilidades de Salud al número 1.850.487.3183 o 1.888.419.3456 ó escriba a la siguiente dirección:

Agency for Health Care Administration
Consumer Assistance Unit
2727 Mahan Drive
Tallahassee, FL 32310

Si usted tiene quejas sobre algún médico, llame al Servicio de Calidad Médica Oficina del Consumidor al número 1.850.414.7209 o escriba a la dirección escrita al final de está sección.
El número libre de cargos para verificar el estado de su queja es el 1.888.419.3456.

Agency for Health Care Administration
Medical Quality Assurance
Consumer Services
2727 Mahan Drive,
Tallahassee, FL 32310

REZIME PASYAN FLORID LA
DEKLARASYON DWA AK RESPONSABLITE

Lwa Eta Florid mande pou founisè swen sante w la oswa etablisman swen sante w rekonèt dwa w pandan w ap resevwa swen medikal epi pou w respekte dwa founisè swen sante a oswa etablisman swen sante a pou w atann kèk konpòtman pasyan yo. Ou ka mande yon kopi tèks konplè lwa sa a nan men founisè swen sante w la oswa nan etablisman swen sante w la. Men yon rezime dwa ak responsablite w yo:

Dwa Pasyan:

- Yon pasyan gen dwa pou yo trete l avèk koutwazi ak respè, avèk apresyasyon pou diyite endividyèl li, e avèk pwoteksyon bezwen li genyen pou l prive.
- Yon pasyan gen dwa pou yon repons rapid ak rezonab pou kesyon ak demann.
- Yon pasyan gen dwa konnen kiyès k ap bay sèvis medikal epi ki moun ki responsab swen li.
- Yon pasyan gen dwa konnen ki sèvis sipò pasyan ki disponib, tankou si yon entèprèt disponib si li pa pale angle.
- Yon pasyan gen dwa mennen nenpòt moun li chwazi nan zòn aksesib pou pasyan an nan etablisman swen sante a oswa biwo founisè a pou akonpaye pasyan an pandan pasyan an ap resevwa tretman pou pasyan ki entène oswa pou pasyan ekstèn oswa pou konsilte sante li. founisè swen an, sof si fè sa ta riske sekirite oswa sante pasyan an, lòt pasyan, oswa anplwaye nan etablisman an oswa biwo oswa etablisman an oswa founisè a pa ka akomode rezonab.
- Yon pasyan gen dwa konnen ki règ ak règleman ki aplike nan konduit li.
- Yon pasyan gen dwa pou founisè swen sante a ba l enfòmasyon konsènan dyagnostik, tretman ki planifye, altènatif, risk, ak pronostik.
- Yon pasyan gen dwa pou refize nenpòt tretman, eksepte si lalwa prevwa yon lòt fason.
- Yon pasyan gen dwa pou l bay, sou demann, enfòmasyon konplè, ak konsèy nesesè sou disponiblite resous finansye li konnen pou swen li.
- Yon pasyan ki elijib pou Medicare gen dwa konnen, sou demann ak davans tretman an, si founisè swen sante a oswa etablisman swen sante a aksepte pousantaj plasman Medicare la.
- Yon pasyan gen dwa pou resevwa, sou demann, anvan tretman an, yon estimasyon rezonab nan frè pou swen medikal.
- Yon pasyan gen dwa pou resevwa yon kopi yon bòdwo detaye ki rezonab ki klè e ki konpreyansib epi, sou demann, pou l eksplike frè yo.
- Yon pasyan gen dwa jwenn aksè san patipri nan tretman medikal oswa akomodasyon, kèlkeswa ras, orijin nasyonal, relijyon, andikap, oswa sous peman.

- Yon pasyan gen dwa pou resevwa tretman pou nenpòt kondisyon medikal ijans ki pral deteryore lè li pa bay tretman.
- Yon pasyan gen dwa konnen si tretman medikal se pou rezon rechèch eksperimantal epi bay konsantman li oswa refize patisipe nan rechèch eksperimantal sa a.
- Yon pasyan gen dwa pou ekspri doleyans konsènan nenpòt vyolasyon dwa li, jan sa di nan lwa Florid la, atravè pwosedi doleyans founisè swen sante a oswa etablisman swen sante ki te sèvi li ak ajans lisans leta ki apwopriye a.

Responsablite Pasyan:

- Yon pasyan gen responsablite pou l bay founisè swen sante a, selon sa li konnen, enfòmasyon egzak e konplè sou plent aktyèl yo, maladi ki sot pase yo, entène lopital, medikaman, ak lòt bagay ki gen rapò ak sante li.
- Yon pasyan gen responsablite pou rapòte chanjman inatandi nan kondisyon li bay founisè swen sante a.
- Yon pasyan gen responsablite pou l rapòte bay founisè swen sante a si li konprann yon aksyon ki anvizaje ak sa yo atann de li.
- Yon pasyan responsab pou li swiv plan tretman founisè swen sante a rekòmande a.
- Yon pasyan responsab pou l kenbe randevou epi, lè li pa kapab fè sa pou nenpòt rezon, pou l avèti founisè swen sante a oswa etablisman swen sante a.
- Yon pasyan responsab pou aksyon li si li refize tretman oswa si li pa suiv enstriksyon founisè swen sante a.
- Yon pasyan gen responsablite pou l asire ke obligasyon finansye li oswa swen sante yo akonpli osi rapidman posib.
- Yon pasyan gen responsablite pou l asire ke obligasyon finansye li oswa swen sante yo akonpli osi rapidman posib.

Si ou gen plent sou yon lopital oswa yon sant operasyon anbilans, rele Biwo Asistans Konsomatè a, Inite Enstalasyon Sante nan 1.850.487.3183 oswa 1.888.419.3456 oswa ekri nan adrès sa a:

Ajans pou Administrasyon Swen Sante
Inite Asistans pou Konsomatè
2727 Mahan Drive
Tallahassee, FL 32310
Si ou gen plent sou yon doktè, rele Biwo Sèvis Medikal Konsomatè a nan 1.850.414.7209 oswa ekri nan fen paj la.

Si ou gen yon plent kont yon doktè, rele Asirans Kalite Medikal, biwo Sèvis Konsomatè yo nan 1.850.414.7209.
Yon liy plent tollfree disponib pou tcheke estati plent yo. Rele 1.888.419.3456.

Ajans pou Administrasyon Swen Sante
Asirans Kalite medikal
Sèvis Konsomatè yo
2727 Mahan Drive,
Tallahassee, FL 32310