

## Derechos y responsabilidades de los pacientes

Para **Sanitas** es importante que conozcas tus derechos y responsabilidades para que participes activamente en el cuidado de tu salud.

### Como paciente tienes derecho a:

- Ser tratado con cortesía y respeto por tus valores culturales, psicosociales, espirituales y personales, creencias y preferencias, así como apreciación de la dignidad individual y protección de su privacidad y la confidencialidad de su información dentro de la ley.
- Recibir una respuesta pronta y razonable a sus preguntas y solicitudes.
- Que se informe prontamente a un miembro de tu familia o representante que elijas y a tu propio médico, sobre tu ingreso al centro médico.
- Saber quién es el proveedor de servicios médicos y quién es responsable por su atención.
- Saber qué servicios de apoyo al paciente hay disponibles, incluyendo acceso a un teléfono para conversaciones telefónicas privadas, intérpretes, traductores y recursos para los discapacitados.
- Acceso imparcial a tratamiento médico y hospitalización sin tener en cuenta la raza, origen nacional, religión, discapacidades físicas o fuentes de pago.
- Tratamiento para cualquier condición de emergencia médica que empeoraría si no se le brindara tratamiento.
- Conocer las normas y regulaciones aplicables a tu conducta.
- Que te den información sobre el diagnóstico, pronóstico, curso planeado de tratamiento, beneficios, riesgos y alternativas, presentada en un lenguaje y formato que puedas comprender.
- Involucrar a tu familia cuando se tomen decisiones con tu permiso o de tu sustituto.
- Contar con la presencia de las personas que elijas para que te brinden apoyo, a menos que la presencia de estas personas infrinja en los derechos o seguridad de los demás o esté contraindicado médica o terapéuticamente.
- Evaluación apropiada y control de tu dolor, y estar envuelto en decisiones sobre cómo controlar su dolor.
- A no ser retenido a menos que sean necesario para tu seguridad o para evitar lesiones a otros.
- Iniciar o enmendar una directiva avanzada de atención a la salud.
- Participar en decisiones sobre tu atención al final de la vida con atención competente a sus necesidades físicas, psicosociales, espirituales y culturales.

- Rehusar cualquier tratamiento, excepto el que la ley indique.
- Saber si el tratamiento médico es para una prueba clínica y dar tu consentimiento informado, o negarse a participar en una investigación experimental.
- Tener información sobre el acceso a servicios de protección si crees que estás en peligro físico, has sufrido negligencia, abuso o explotación de parte de cualquiera, incluyendo familiares, visitantes, otros pacientes, el personal, estudiantes o voluntarios.
- Recibir un presupuesto razonable de los cargos por cuidados médicos cuando lo solicites y antes del tratamiento.
- Recibir información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para tu cuidado.
- Conocer si el proveedor de cuidado de la salud acepta la tarifa asignada de Medicare si eres elegible para recibir Medicare
- Recibir una copia de la factura detallada razonablemente clara, y recibir, si la solicita, una explicación de dónde provienen los cargos.
- Acceso al Comité de Ética y la opción de participar en el proceso de resolver asuntos éticos.
- Recibir seguridad razonable en tanto las prácticas y el ambiente del Centro Médico lo permitan.
- Consultar un especialista, si lo solicitas y pagas.
- Recibir una explicación completa sobre la necesidad de o la alternativa a un traslado (el traslado debe ser aceptable para el otro centro).
- Estar informado por tu profesional de atención médica sobre los requisitos para continuar tu atención médica después del alta.
- Expresar una queja o agravio sobre la seguridad, calidad de la atención o cualquier violación de sus derechos según lo exponen las leyes de la Florida, a través de un procedimiento de agravio en este centro médico Sanitas, a la agencia licenciadora estatal apropiada, o a la Comisión conjunta — *The Joint Commission*.
- Sanitas atiende tus inquietudes sobre la atención y seguridad, y solicita que te comuniques con el Departamento de Servicios al Paciente al **1-844-665-4827**

### **Como paciente tienes la responsabilidad de:**

- Proporcionarle al proveedor de cuidado de la salud toda la información que tengas, completa y detallada, sobre dolencias, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con tu salud.
- Reportar cambios inesperados de tu enfermedad a tu proveedor de cuidado de la salud.
- Reportar cualquier dolor y colaborar con el personal para controlar tu dolor.
- Hacer preguntas si no comprendes tu tratamiento o lo que se espera de ti.

- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de cuidado de la salud.
- Ser responsable de tus acciones si rechazas el tratamiento o no sigues las recomendaciones de tu proveedor de cuidado de la salud.
- Brindar información precisa sobre el seguro y pagos al proveedor de cuidado de la salud en el momento de tu ingreso o servicio.
- Comunicar tus deseos sobre la atención al final de la vida mediante directrices anticipadas.
- Garantizar que cumplirás con las obligaciones financieras.
- Respetar las normas y regulaciones del Centro Médico.
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del Centro Médico y ayudar a controlar el ruido.
- Ser respetuoso con la propiedad de otras personas y del Centro Médico.
- Acudir a las citas y, cuando por cualquier razón no puedas hacerlo, avisar a tu proveedor de cuidado de la salud.
- Proteger tus artículos personales.

Si tienes cualquier pregunta o inquietud sobre sus derechos y responsabilidades, por favor comuníquese al **Departamento de Servicio al Cliente al 1-844-665-4827**

