

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

The 1998 Legislature passed and the Governor signed CS/SB 314 that includes provisions for changes in the Florida Patient's Bill of Rights and Responsibilities effective July 1, 1998. The bill provides that a summary of the Florida Patient's Bill of Rights and Responsibilities must be made available to patient by any health facility licensed under Chapter 395, Florida Statutes (F.S.), and by any physician licensed under Chapter 458, F.S. Below is a copy of the Florida Patient's Bill of Rights and Responsibilities in both English and Spanish.

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 when 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 or her individual dignity and with protection of his or her need for privacy.
- A patient has the right to a prompt and reasonable response to questions and requests.
- A patient has the right to know who is providing medical services and who is responsible for his or her care.
- A patient has the right to know what patient support services are available, including whether an interpreter is available if he or she does not speak English.
- A patient has the right to know what rules and regulations apply to his or her conduct.
- A patient has the right to be given by his health care provider information concerning diagnosis, planned course of treatment, alternatives, risk and prognosis.
- A patient has the right to refuse treatment, except as otherwise provided by law.
- A patient has the right to be given, upon request, full information and necessary counseling on the availability of known financial resources for his or her care.
- A patient who is eligible for Medicare has the right to know, upon request, and in advance of treatment, whether the health care provider or health facility accepts the Medicare assignment rate.
- A patient has the right to receive, upon request, prior to treatment, a reasonable estimate of charges for medical care.
- A patient has the right to receive a copy of a reasonably clear and understandable, itemized bill and, upon request, to have charges explained.
- A patient has the right to impartial access to medical treatment or accommodations, regardless of race, national origin, religion, physical handicap, or source of payment.
- A patient has the right to treatment for any emergency medical treatment that will deteriorate from failure to provide treatment.
- A patient has the right to know if medical treatment is for purposes of experimental research and to give his or her consent or refusal to participate in such experimental research.
- A patient has the right to express grievances regarding any violation of his or her rights, as stated in Florida law, through the grievance procedure of the health care provider or health care facility which served him or her and to the appropriate state licensing agency.
- A patient is responsible for providing to the health care provider, to the best of his or her knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to his or her health.
- A patient is responsible for reporting unexpected changes in his or her condition to the health care provider.
- A patient is responsible for reporting to the health care provider whether he or she comprehends a contemplated course of action and what is expected of him or her.
- A patient is responsible for following the treatment plan recommended by the health care provider.
- A patient is responsible for keeping appointments and, when he or she is unable to do so for any reason, for notifying the health care provider or health care facility.
- A patient is responsible for his or her actions if he or she refuses treatment or does not follow the health care provider's instructions.
- A patient is responsible for assuring that the financial obligations of his or her health care are fulfilled as promptly as possible.
- A patient is responsible for following health care and facility rules and regulations affecting patient care and conduct.

FILING COMPLAINTS

If you have a complaint against a hospital or ambulatory surgical center, call the Consumer Assistance Unit at 1-888-419-3456 (Press 1) or write to the address listed below:

AGENCY FOR HEALTH CARE ADMINISTRATION
CONSUMER ASSISTANCE UNIT
2727 MAHAN DRIVE / BLDG. 1
TALLAHASSEE, FL 32308

OR Contact a Medicare Ombudsman at: 1-800-633-4224 or www.Medicare.gov

If you have a complaint against a health care professional and want to receive a complaint form, call the Consumer Services Unit at 1-888-419-3456 (Press 2) or write to the address listed below:

AGENCY FOR HEALTH CARE ADMINISTRATION
CONSUMER SERVICES UNIT
P.O. BOX 14000
TALLAHASSEE, FL 32317-4000

RESUMEN Y RESPONSABILIDADES DE LOS DERECHOS CIVILES DE LOS PACIENTES DE LA FLORIDA

La ley de la Florida requiere que su proveedor de salud, al igual que las facilidades reconozcan sus derechos mientras usted esta recibiendo atención médica, siempre y cuando usted respete las indicaciones de su proveedor de salud o de las facilidades de salud. Usted puede solicitar copia del texto completo de esta ley a su proveedor de salud o a sus facilidades de salud. Un resumen de sus derechos y responsabilidades a continuación:

- El paciente tiene derecho hacer tratado con cortesía y respeto con apreciación de su dignidad individual y con la protección necesaria de su privacidad.
- El paciente tiene derecho a una respuesta rápida y razonable a sus preguntas y pedidos.
- El paciente tiene el derecho a saber quien provee los servicios médicos y quien es responsable por su cuidado.
- El paciente tiene el derecho a saber los servicios de apoyo al que tiene derecho y si existen los servicios de un interprete en caso de que no hable ingles.
- El paciente tiene el derecho a saber cuales reglas y regulaciones se aplican a su conducta.
- El paciente tiene el derecho a que el proveedor de salud le provea información respecto al diagnóstico, tratamiento, riesgos, alternativas y pronósticos.
- El paciente tiene el derecho de rehusar tratamiento, excepto aquellos que se proveen por ley.
- El paciente tiene el derecho, si lo pide, a toda la información y la orientación necesaria sobre los recursos financieros disponibles para su cuidado.
- El paciente que es elegible a Medicare, tiene derecho a saber de ante mano, si el tratamiento de salud o las facilidades de cuidado aceptan la tarifa designada por Medicare.
- El paciente tiene el derecho a recibir un estimado razonable del costo por atención médica, si lo pide antes de recibir tratamiento.
- El paciente tiene el derecho a recibir copia clara del estado de cuenta y explicación de los cargos, si así lo pide.
- El paciente tiene el derecho a recibir tratamiento médico o acomodo, sin importar su raza, nacionalidad de origen, religión, impedimento físico, o manera de pago.
- El paciente tiene el derecho a recibir tratamiento de emergencia por cualquier condición médica que pueda empeorar si se le niega tratamiento.
- El paciente tiene el derecho a saber si el tratamiento médico es para propósitos de investigación experimental y dar su consentimiento o rehusar su participación en tal investigación experimental.
- El paciente tiene el derecho a expresar cualquier queja con relación a violaciones de sus derechos por la ley de la Florida, a través del procedimiento de quejas del proveedor de servicios de salud o las facilidades de cuidado de la salud que atienda su caso y de la agencia del estado que otorga las licencias.
- El paciente es responsable de proveer información completa sobre su estado de salud a su mejor entendimiento, información completa acerca de quejas recientes, pasadas enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos, y otros causas relacionadas con su salud.
- El paciente es responsable por reportarle a su proveedor de salud cambios inesperados sobre su condición de salud.
- El paciente es responsable por reportarle a su proveedor de salud si ha considerado y entiende el curso de acción que va a tomar y lo que se espera de él.
- El paciente es responsable de seguir el tratamiento de salud que le ha recomendado su proveedor de salud.
- El paciente es responsable por mantener sus citas, y si por alguna razón no puede mantenerlas, debe notificarlo a su proveedor de salud o a la facilidad de salud.
- El paciente es responsable por sus acciones, en el rechazo de tratamiento y si no sigue las instrucciones del proveedor de salud.
- El paciente es responsable de asegurarse que las obligaciones financieras por sus cuidado de salud sean cumplidas lo más rápido posible.
- El paciente es responsable ha seguir las reglas y regulaciones que afecten la conducta y el cuidado del paciente.

SOMETIMIENTO DE QUEJAS

Si usted tiene alguna queja contra el hospital o el centro quirúrgico ambulatorio, llame a la Unidad de Asistencia al Consumidor al 1-888-419-3456 (Presione el 1) o escriba a la siguiente dirección:

AGENCY FOR HEALTH CARE ADMINISTRATION
CONSUMER ASSISTANCE UNIT
2727 MAHAN DRIVE / BLDG. 1
TALLAHASSEE, FL 32308

O Contacta a un Defensor del pueblo de Medicare en: 1-800-633-4224 o www.Medicare.gov

Si usted tiene alguna queja contra un profesional del cuidado de la salud y quiere recibir un formulario de quejas, llame a la Unidad de Asistencia al Consumidor al 1-888-419-3456 (Presione el 2) o escriba a la siguiente dirección:

AGENCY FOR HEALTH CARE ADMINISTRATION
CONSUMER SERVICES UNIT
P.O. BOX 14000
TALLAHASSEE, FL 32317-4000