

EL CENTRO DE CIRUJANOS DE OFTALMOLOGOS EN ORLANDO DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE PACIENTE

Alcance del Cuidado

Respetamos la dignidad y el orgullo de cada persona que atendemos. Cumplimos con las leyes y derechos civiles federales y no discriminamos por cuestiones de edad, sexo, discapacidad, raza, color, ascendencia, ciudadanía, religión, embarazo, orientación sexual, identidad o expresión de género, nacionalidad, estado de salud, estado civil, condición de veterano, fuente o capacidad de pago o cualquier otra causa prohibida por la ley federal, estatal o local. Cada individuo será informado de los derechos y las responsabilidades del paciente antes de administrar o discontinuar la atención del paciente. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos de los pacientes que reciben atención de nuestro establecimiento:

DERECHOS DEL PACIENTE

Atención Considerada y Respetuosa

- A recibir **atención segura y profesional de alta calidad y ética** sin discriminación
- A no sufrir ninguna forma de **abuso ni acoso**
- A ser tratado con **consideración, respeto y reconocimiento** de su individualidad, incluida la necesidad de privacidad del tratamiento. Esto incluye el derecho a solicitar al establecimiento que proporcione una persona de su mismo sexo para que esté presente durante determinadas partes de los exámenes físicos, tratamientos o procedimientos realizados por un profesional de la salud del sexo opuesto, excepto en situaciones de emergencia, y el derecho a no permanecer desvestido más tiempo de lo requerido para cumplir con el propósito médico para el cual se le pidió al paciente que se desvistiera

Información sobre Estado de Salud y Atención

- A ser **informado de su estado de salud** en términos en que pueda esperarse razonablemente que el paciente entienda y a participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención y tratamiento
- A ser informado de los **nombres y funciones** de todos los médicos y demás profesionales de la salud que estén suministrando atención directa al paciente
- A ser informado sobre cualquier **requisito de continuación de la atención médica** después de su alta del centro quirúrgico, y se le brindarán a cada paciente instrucciones escritas del alta y, cuando sea necesario, suministros para pasar la noche. El paciente también tiene derecho a recibir asistencia del médico y del personal

adecuado para acordar la atención de seguimiento requerida después del alta

- A ser informado de los **riesgos, beneficios y efectos secundarios** de todos los medicamentos y procedimientos de tratamiento, particularmente los considerados innovadores o experimentales
- A ser informado de todos los **procedimientos de tratamiento alternativos** adecuados
- A ser informado de los **resultados** de la atención, el tratamiento y los servicios
- A una evaluación y a un **tratamiento adecuados del dolor**
- A ser informado si el centro quirúrgico ha autorizado a **otras instituciones educativas o de atención médica** para participar en el tratamiento del paciente. El paciente tendrá derecho a conocer la identidad y la función de estas instituciones y se puede negar a permitir la participación de ellas en su tratamiento

Toma de Decisiones y Notificación

- A elegir a una persona para que sea su **representante de atención médica o para que tome las decisiones**. El paciente también puede ejercer su derecho a excluir a algún familiar de la participación en sus decisiones de atención médica
- A que se notifique inmediatamente a un familiar, representante de su elección o a su propio médico que ha sido **ingresado** al hospital
- A **solicitar o rechazar el tratamiento**. Este derecho no debe interpretarse como un mecanismo para exigir el suministro del tratamiento o los servicios considerados médicamente innecesarios o inapropiados
- A ser incluido en una **investigación experimental** solo cuando dé su consentimiento informado por escrito para dicha participación. El paciente puede negarse a participar en una investigación experimental, incluyendo las investigaciones de drogas y dispositivos médicos nuevos
- A formular **directivas anticipadas** y a ser informado antes de recibir el tratamiento si el centro quirúrgico cumplirá o no con estas directivas
- A **abandonar** el centro quirúrgico en contra de las recomendaciones de su médico, en la medida en que lo permita la ley

Acceso a Servicios

- Un paciente que recibe atención en un centro de salud o en la oficina de un proveedor tiene el derecho de traer a cualquier persona de su elección a las áreas accesibles del paciente del centro de salud o de la oficina del proveedor para acompañar al paciente mientras el paciente está recibiendo atención hospitalizada o ambulatoria

Tratamiento o consulta con su proveedor de atención médica, a menos que ello pudiera arriesgar la seguridad o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal de la instalación u ofician o no pueda ser acomodado razonablemente por la instalación o el proveedor

- A recibir, tan pronto como sea posible, los servicios gratuitos de un **traductor o intérprete, dispositivos de telecomunicaciones** y cualquier otro servicio o dispositivo necesarios para facilitar la comunicación entre el paciente y el personal de atención médica del centro quirúrgico (por ejemplo: intérpretes calificados, información escrita en otros idiomas, letra grande, formatos electrónicos accesibles)
- A ingresar un animal de servicio en el establecimiento, excepto cuando los animales de servicio estén específicamente prohibidos conforme a la política de dicho establecimiento (por ejemplo, quirófanos, áreas donde se realizan procedimientos invasivos, etc.)
- A una **asesoría pastoral** y a formar parte de **actividades religiosas o sociales** mientras se encuentre en el centro quirúrgico, salvo que su médico considere que estas actividades no son médicamente aconsejables
- A un **alojamiento sanitario, de protección y seguro**, y a refrigerios limitados antes de recibir el alta
- A comunicarse con personas que están fuera del establecimiento por medio de una **comunicación** verbal o escrita
- A tener **accesibilidad** a las instalaciones y el terreno del establecimiento. Reconocemos la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, una legislación de amplio alcance con la intención de que las personas con discapacidades tengan más acceso a la sociedad estadounidense. La política está disponible a pedido de los interesados
- A una **respuesta** rápida y razonable a las **preguntas y solicitudes** de servicio

Acceso a Historias Clínicas

- - A que sus **historias clínicas**, incluida toda información médica computarizada, se mantengan en forma confidencial y a tener acceso a la información dentro de un período razonable de tiempo. El paciente puede decidir quién puede recibir copias de las historias clínicas, a excepción de lo exigido por la ley
 - Al dejar el establecimiento de atención médica y de acuerdo con las políticas del centro quirúrgico con respecto a las solicitudes de registros, los pacientes tienen derecho a obtener **copias** de sus historias clínicas

Decisiones Éticas

- **A participar antes de recibir tratamiento en decisiones éticas que puedan surgir durante su atención, incluyendo temas relacionados con la resolución de conflictos, la retención de servicios de resucitación, la renuncia o el abandono del**

tratamiento para prolongar la vida y la participación en ensayos clínicos o en estudios de investigación

- **Si el establecimiento de atención médica o su equipo deciden que la negativa al tratamiento por parte del paciente impide que reciba la atención apropiada de acuerdo con los estándares éticos y profesionales, la relación con el paciente puede finalizar**

Servicios de Protección

- A acceder a **servicios de protección y de defensa legal**
- A permanecer **libre de restricciones** de cualquier tipo que no sean necesarias desde el punto de vista médico o que el personal utilice por motivos de coerción, disciplina, conveniencia o represalia
- A todos los **derechos legales y civiles** como ciudadano, salvo que la ley disponga lo contrario
- Previa solicitud al médico del paciente, a una revisión imparcial de **tratamientos peligrosos** o tratamientos quirúrgicos irreversibles antes de la implementación, salvo en procedimientos de emergencia necesarios para preservar la vida
- A una revisión imparcial de supuestas **violaciones a los derechos de los pacientes**
- A esperar que los **procedimientos de atención de emergencia** se desarrollen sin demoras innecesarias
- A dar **consentimiento** a un procedimiento o tratamiento y a acceder a la información necesaria para otorgar dicho consentimiento
- A que no se le exija realizar un **trabajo para el establecimiento**, salvo que el trabajo sea parte del tratamiento del paciente y sea realizado a elección del paciente
- A presentar una queja ante el Departamento de Salud, Organismos Locales, Estatales o Federales u otro ente de mejoramiento de la calidad, acreditación o certificación si el paciente tiene una preocupación acerca del **abuso** o negligencia de un paciente, acerca de la apropiación indebida de las pertenencias de un paciente en el establecimiento o en caso de otra queja no resuelta, la seguridad del paciente o una inquietud acerca de la calidad

Pago y Administración

- A examinar y recibir una explicación de la **factura del establecimiento de atención médica** del paciente independientemente de la fuente de pago y a poder recibir, previa solicitud, información relativa a la disponibilidad de recursos financieros

conocidos

- Un paciente que reúne las condiciones para **Medicare** tiene derecho a saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el profesional médico o el establecimiento de atención médica aceptan la tarifa asignada por Medicare
- A recibir, previa solicitud y antes del tratamiento, un **cálculo razonable de los gastos** por la atención médica
- A ser informado por escrito sobre las **políticas y los procedimientos del establecimiento** para el inicio, la revisión y la resolución de los reclamos de los pacientes, incluyendo la dirección y el número de teléfono del lugar donde se pueden presentar dichos reclamos

Derechos Adicionales de los Pacientes

- Salvo en casos de emergencia, el paciente puede ser **trasladado a otro establecimiento** solo con la explicación completa del motivo del traslado, las disposiciones para la continuación de la atención y la aceptación por parte de la institución receptora
- A iniciar su propio contacto con los **medios**
- A obtener la **opinión de otro médico**, incluidos especialistas, a pedido y a cargo del paciente
- A usar ropa personal apropiada y **elementos religiosos o símbolos de otro tipo**, siempre que no interfieran con los procedimientos de diagnóstico o tratamiento
- A solicitar un **traslado a otra área** (si fuera médicamente apropiado) si otro paciente o un visitante en la sala lo molestan sin motivo

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

La atención que recibe el paciente depende en cierta medida del paciente mismo. Por lo tanto, además de los derechos precedentes, el paciente tiene ciertas responsabilidades. Estas responsabilidades deben presentarse al paciente en el espíritu de confianza y respeto mutuo.

- Proporcionar información completa y exacta sobre su estado de salud, antecedentes médicos, hospitalizaciones, medicamentos y otras cuestiones relacionadas con su salud
- Informar al profesional responsable acerca de los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su afección
- Informar la comprensión de un curso de acción contemplado y lo que se espera del paciente y formular preguntas cuando algo no se entienda
- Cumplir el plan de atención establecido por su médico, incluyendo las

instrucciones del personal de enfermería y otros profesionales médicos en cumplimiento de las órdenes del médico

- Cumplir con las citas médicas o notificar al establecimiento o médico si no puede asistir a ellas
- Ser responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las órdenes del médico
- Garantizar que las obligaciones financieras relacionadas con la atención médica que recibe sean cumplidas con la mayor prontitud posible
- Cumplir con las políticas, los procedimientos, las normas y las reglamentaciones del establecimiento
- Ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del establecimiento
- Ser respetuoso de sus pertenencias y de las de otras personas en el establecimiento
- Ayudar al personal a evaluar el dolor, solicitar un alivio inmediato, analizar las opciones y expectativas de alivio con los cuidadores, trabajar con los cuidadores para desarrollar un plan de tratamiento del dolor, informar al personal cuando no haya alivio del dolor y comunicar las inquietudes sobre la medicación para el dolor
- Informar al establecimiento una violación a los derechos del paciente o cualquier inquietud relativa a la seguridad, incluyendo el riesgo percibido en su atención y los cambios inesperados en su afección
- Prever la presencia de un adulto responsable que, de conformidad con las directivas del centro de cirugía, permanecerá con el paciente en el centro durante su estadía, realizará el traslado a su casa desde el centro y permanecerá con él/ella durante las primeras 24 horas después de la cirugía/anestesia, si así lo dispone su médico

DERECHO A RECIBIR VISITAS

Reconocemos la importancia de la familia, cónyuges, parejas, amigos y otros visitantes en el proceso de atención de los pacientes. Adoptamos y afirmamos como política los siguientes derechos a recibir visitas de los pacientes/clientes que reciben atención de nuestro establecimiento:

- A ser informado de sus derechos a recibir visitas, incluidas las restricciones o limitaciones clínicas de sus derechos a recibir visitas
- A designar visitantes, que incluyen, entre otros, al cónyuge, pareja de

hecho (incluidas las parejas del mismo sexo), miembros de la familia y amigos. No se limitará ni se les negará a estos visitantes privilegios de visita por motivos de edad, raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual o discapacidad. Todos los visitantes disfrutarán de privilegios de visitas plenos y equitativos conforme a cualquier necesidad clínica u otra restricción o limitación razonables que las instituciones deban aplicar para dichos derechos

- A recibir visitas del abogado, médico o clérigo en cualquier horario razonable
- A hablar de forma privada con cualquier persona que desee (sujeto a las regulaciones de visitas del centro quirúrgico), a menos que el médico considere que no es médicamente aconsejable
- A rechazar visitas
- Los representantes y fotógrafos de medios de comunicación deben contactar al Administrador/portavoz del centro quirúrgico para tener acceso al centro quirúrgico

Directrices Preventivas para el Cuidado Medico

Todo adulto en sus plenas capacidades tiene el derecho de tomar decisiones con relacion a su salud propia, incluyendo el derecho de escoger o rechazar cuidados medicos.

Cuando un adulto en sus plenas capacidades pierde la capacidad de tomar decisiones debido a una incapacidad fisica o mental, como por el ejemplo, en caso de coma o demencia (como Alzheimer), se considera que la persona esta incapacitada. Para estar seguro que los derechos de la persona incapacitada se respeten, la legislatura de la Florida a emitido leyes (Capitulo 765, Estatutos de la Florida) que asi lo hacen. La ley reconoce el derecho de un adulto capacitado a establecer directrices preventivas encaminadas a decirle al medico a proveer, no proveer y hasta remover procedimientos para prolongar la vida. Tambien puede asignar a otra persona a tomar estas decisiones por el o ella en caso de incapacitacion. Esto incluye la donacion de partes anatomicas despues de la muerte.

Existen tres tipos de directrices preventivas:

1. **Testamento en Vida** – es una declaracion oral o por escrito describiendo la clase de tratamientos medicos que usted desea o no, en el caso de que usted no pueda tomar sus propias decisiones. Quizas usted desee hablar con su medico, otro personal medico autorizado o abogado para estar seguro de que usted a establecido sus deseos de la manera que usted quiere que se interpreten correctamente.

2. **Designacion de un Representante para Tomar Mis Decisiones**

Medicas – es un documento en el cual usted nombra a otra persona dandole permiso para tomar decisiones medicas por usted si usted no puede hacerlo. Usted puede delinear sus propias

instrucciones para cualquier tratamiento que quiera o no, muy similar al testamento de vida anteriormente explicado. Usted tambien puede nombrar a un representante alterno.

3. **Donacion Anatomica** – es un documento que indica sus deseos de donar, despues de la muerte, todo o parte de su cuerpo. Esto podria ser organos o tejidos a personas necesitadas de transplantes o donacion del cuerpo para fines de entrenamiento de personal de salud. Usted puede indicar su deseo de ser un donante de organos al designarlo asi en su licencia de conducir o tarjeta de identificacion estatal (obtenerlas en el negociado de trafico), tambien firmando una planilla de donante o expresando sus deseos en el testamento de vida.

Usted puede obtener mas informacion acerca de estos temas de la

Informacion para Presentar una Queja de parte del Pacienti/Visitante

- Como paciente o vistante de El centro de cinjanos de oftalmologia en Orlando, usted tiene el derecho a presentar una queja. Si usted desea hacerlo, debe comunicarse con la administradora de esta facilidad. Tammy Holt, RN, LHRM solicitando habiar con ella mientras esta en el centro quirurgico o puede llamar al (407) 428-0040

Orlando Ophthalmology Surgery Center

105 Bonnie Loch Court

Orlando, Florida 32806

- Tambien puede comunicarse con las siguientes agencias estatales y federales:

Administrador/a, Departamento de Salud de Orange County

6101 Lake Ellenor Drive

Orlando, Florida 32809

407-858-1400

Agencia para la Administracion del Cuidado de Salud

Hurston South Tower Suite 5309

Depto de Control de Calidad de la Salud

400 W. Robinson Street

Orlando, Florida 32801

407-420-2502

http://ahca.myflorida.com/Contact/call_center.shtml

Centro para Servicios de Medicare y Medicaid (CMS)

1-800-633-4227

TTY Users call 1-877-486-2048

Oficina del Beneficiario de Medicare Pagina de Internet del Ombudsman

www.ems.hhs.gov/center/ombudsman.html