

Patient RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

In recognition of our responsibility in rendering patient care, these rights and responsibilities are affirmed in the policies and procedures.

Patient Rights and Responsibilities

In recognition of our responsibility in rendering patient care, these rights and responsibilities are affirmed in the policies and procedures.

A patient has the right to:

- Be treated with courtesy and respect that includes consideration of the psychosocial, spiritual and cultural values, appreciation of individual dignity and protection of individual need for privacy and **Protected Health Information (PHI)**.
- Be informed of patients' rights to change their provider if other qualified providers are available.
- Be accurately notified of the accreditation status of the facility, reflecting AAAHC as the accrediting entity.
- Know that any marketing or advertising regarding the competence and capabilities of the organization is not in any way misleading to the patient.
- Know who is providing medical services and availability of other qualified providers if change is requested.
- Know what patient support services are available, including an interpreter if the patient does not speak English and requests services.
- Know what rules and regulations apply to patient conduct.
- Be given, by the health care provider, information concerning diagnosis, planned course of treatment, alternatives, risks and prognosis so patients may make informed decisions regarding their care.
- Receive impartial access to medical treatment or accommodations, regardless of race, sex, age, national origin, religion, physical handicap or source of payment without reprisal in a safe environment, free from abuse or harassment.
- Receive 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 patient consent or refusal to participate in such experimental research.
- Participate in decisions involving personal health care, unless contraindicated by concerns for their health.
- Participate in an appropriate assessment and management of pain.
- 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 or her care.
- Know, upon request and in advance of treatment, 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 reasonably clear and understandable, itemized bill and, upon request, to have charges explained.
- Be advised prior to care in the event any facility providers do not have malpractice insurance.
- Express grievances regarding any violation of individual patient rights, as stated in applicable state and/or federal law, through the grievance procedure of the health care provider or health care facility, which served the patient, and to the appropriate state-licensing agency.
- Be notified in the event of a breach of patient confidentiality.
- If the organization maintains electronic PHI, obtain electronic copies of patient PHI.
- If treatment is paid for out-of-pocket in full, request organization not notify insurance company of treatment.

A patient is responsible for providing the healthcare team with:

- To the best of the patient's knowledge, provide accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, dietary supplements, over-the-counter medications, allergies as well as reactions and other matters related to health.
- A complete list of current medications including over-the-counter products and dietary supplements and any allergies or sensitivities.
- Report of unexpected changes in the patient's condition to the health care provider.
- Confirmation to the health care provider whether the patient comprehends a contemplated course of action and what is expected of the patient.
- Full participation with the treatment plan recommended by the health care provider.
- A responsible adult to transport the patient home from the facility and remain with the patient for 24 hours, if required by the provider.
- Punctuality at appointments, and when the patient is unable to do so for any reason, notify the health care facility.
- Accountability for the patient's actions if refusing treatment or not following the health care provider's instructions.
- Fulfillment of patient financial obligations for health care provided by the facility as promptly as possible.
- Cooperation in following facility rules and regulations affecting patient care and conduct.
- Information regarding the patient's living will, medical power of attorney or other directive that could affect patient care.
- Consideration and respectful treatment of the facility staff and property as well as patients and visitors.
- Any concerns or questions regarding what to expect relative to pain, pain management and other options available.
- A request for electronic Protected Health Information (PHI) if available and desired.
- A request for restricted disclosure of PHI for insurance purposes if treatment is paid out-of-pocket in full.

Filing Complaints

If you have concerns about the care you received at this center, please call the facility administrator at (727) 302-9200.

If you have a complaint against an ambulatory surgical center or practitioner you may contact the AHCA Consumer Assistance Unit Health Facility Complaint Hotline at 1 (850) 487-3183 or 1 (888) 419-3456 or write to the Agency For Healthcare Administration, Medical Quality Consumer Services, 2727 Mahan Drive, Tallahassee, Florida 32310.

If you are a Medicare recipient and have a complaint against a health care professional or facility you may contact the Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman by calling 1 (850) 414-7209 or going to:

www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights/get-help-with-your-rights-protections

1-22bg



Pasadena Surgery Center

(727) 302-9200 ■ PasadenaSurgeryCenter.com
6945 First Avenue South, Saint Petersburg, Florida 33707

Paciente

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

En reconocimiento de nuestra responsabilidad en la prestación de atención al paciente, estos derechos y responsabilidades se afirman en las políticas y procedimientos.

Un paciente tiene derecho a:

- Ser tratado con cortesía y respeto, lo que incluye la consideración de los valores psicosociales, espirituales y culturales; la apreciación de la dignidad individual, la protección de la necesidad individual de privacidad y de protección de la información sobre la salud (Protected Health Information o PHI, por sus siglas en inglés).
- Ser informado de los derechos de los pacientes para cambiar de proveedor, si hubiere otros proveedores calificados disponibles.
- Ser notificado con precisión sobre el estado de acreditación de la instalación, reflejando AAAHC como la entidad de acreditación.
- Saber que cualquier iniciativa de mercadeo o publicidad con respecto a la competencia y capacidades de la organización no es de ninguna manera engañosa para el paciente.
- Saber quién brinda servicios médicos y la disponibilidad de otros proveedores calificados si se solicita un cambio.
- Saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles, incluido un intérprete, si el paciente no habla inglés y solicita los servicios.
- Saber qué normas y reglamentos aplican a la conducta del paciente.
- Recibir, por parte del proveedor de atención médica, información sobre el diagnóstico, el curso planificado del tratamiento, las opciones, los riesgos y el pronóstico para que los pacientes puedan tomar decisiones informadas con respecto a su cuidado.
- Recibir acceso imparcial a tratamiento médico o alojamiento, independientemente de su raza, sexo, edad, origen nacional, religión, discapacidad física o fuente de pago, sin represalias y en un entorno seguro, libre de abuso o acoso.
- Recibir tratamiento por cualquier condición médica de emergencia que empeoraría de no brindar tratamiento.
- Saber si el tratamiento médico es con fines experimentales o de investigación, y dar su consentimiento o negarse a participar en dicha investigación experimental.
- Participar en las decisiones que involucren la atención a su salud personal, a menos que esté contraindicado por alguna preocupación por la salud del paciente.
- Participar en una evaluación y manejo del dolor que sean apropiados.
- Rechazar un tratamiento, salvo que la ley disponga lo contrario.
- Recibir, previa solicitud, información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros para cubrir el cuidado de la salud.
- Saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el proveedor de atención médica o el centro de cuidado médico aceptan las tarifas asignadas por Medicare.
- Recibir, previa solicitud, antes del tratamiento, una estimación razonable de los cargos por atención médica.
- Recibir copia de la factura detallada, razonablemente clara y comprensible y, si se solicita, que los cargos sean explicados.
- Ser informado antes de la atención médica, en el caso de que alguno de los proveedores en la instalación médica no tenga seguro contra negligencia médica.
- Expresar quejas con respecto a cualquier violación de los derechos individuales del paciente, según lo establezca la ley estatal o federal aplicable, a través del procedimiento de quejas del proveedor de atención médica o del centro de cuidado médico que atendió al paciente, y a la agencia correspondiente de licencias estatales.
- Ser notificado en caso de incumplimiento con la confidencialidad del paciente.
- Si la organización mantiene una copia electrónica del PHI o Información Protegida sobre la Salud, obtener copias electrónicas del PHI del paciente.

- Si el paciente paga el tratamiento en su totalidad de su propio bolsillo, solicitar que la organización no notifique a la compañía de seguros sobre el tratamiento.

Un paciente es responsable de proporcionar al equipo de atención de la salud lo siguiente:

- Información precisa y completa sobre dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, suplementos dietéticos, medicamentos de venta sin receta médica, alergias, así como reacciones y otros asuntos relacionados con la salud, a su mejor saber y entender.
- Una lista completa de los medicamentos actuales, incluidos los productos de venta sin receta médica, suplementos dietéticos y cualquier alergia o sensibilidad.
- Informar al proveedor de atención médica sobre cambios inesperados en la condición del paciente.
- Confirmar al proveedor de atención médica si el paciente comprende un curso de acción contemplado y lo que se espera de él.
- Participación plena con el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de atención médica.
- Un adulto responsable de transportar al paciente a casa desde el centro y permanecer con el paciente durante 24 horas, si así lo requiere el proveedor.
- Puntualidad en las citas, y cuando el paciente no pueda acudir por cualquier motivo, avisar al centro de salud.
- Asumir responsabilidad por sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica.
- Cumplimiento, lo antes posible, de las obligaciones financieras del paciente por la atención médica proporcionada por el centro.
- Cooperación en el cumplimiento de las normas y reglamentos del centro de atención médica en relación con el cuidado médico y la conducta del paciente.
- Información sobre el documento de instrucciones previas, poder notariado de representación médica u otra directriz que pudiera afectar la atención del paciente.
- Consideración y trato respetuoso hacia el personal de la instalación y la instalación misma, así como hacia los pacientes y visitantes.
- Cualquier inquietud o pregunta sobre qué esperar en relación con el dolor y su manejo, y otras opciones disponibles.
- Una solicitud de Información Protegida sobre la Salud (PHI, por sus siglas en inglés) en formato electrónico, si está disponible y lo desea.
- Una solicitud de divulgación restringida del PHI para fines del seguro médico, si el tratamiento es pagado en su totalidad del bolsillo del paciente.

Reporte de Quejas

Si tiene inquietudes sobre la atención que recibió en este centro, llame al administrador del centro al (727) 302-9200.

Si tiene una queja contra un centro de cirugía ambulatoria o un médico, puede comunicarse con la Línea Directa de Quejas de Centros de Salud de la Unidad de Asistencia al Consumidor de AHCA al **1 (850) 487-3183** o al **1 (888) 419-3456** o escribir a la Agencia para la Administración de Atención Médica, Servicios de Calidad al Consumidor, 2727 Mahan Drive, Tallahassee, Florida 32310.

Si es beneficiario de Medicare y tiene una queja contra un profesional o centro de atención médica, puede comunicarse con la Oficina del Defensor del Beneficiario de Medicare llamando al **1 (850) 414-7209** o visitando: www.medicare.gov/claims-appeals/your-medicare-rights/get-help-with-your-rights-protections