**PATIENT’S BILL OF RIGHTS AND RESPONSIBILITIES**

Section 381.026, Florida Statutes

The staff of this health care facility recognizes you have rights while a patient receiving medical care. In return, there are responsibilities for certain behavior on your part as the patient. These rights and responsibilities include:

**A patient has the right to:**

•Be treated with courtesy and respect, with appreciation of his/her dignity, and with protection of privacy.

•Receive a prompt and reasonable response to questions and requests.

•Know who is providing medical services and is responsible for his/her care.

•Know what patient support services are available, including if an interpreter is available if the patient does not

 speak English.

•Know what rules and regulations apply to his/her conduct.

•Change providers if other qualified providers are available.

•Be given, by the health care provider, information such as diagnosis, planned course of treatment, alternatives, risks and

 prognosis.

•Refuse any treatment, except as otherwise provided by law.

•Be given upon request full information and necessary counseling on the availability of known financial resources for care.

•Know whether the health care provider or facility accepts the Medicare assignment rate, if the patient is covered by Medicare.

•Receive prior to treatment, a reasonable estimate of charges for medical care.

•Receive a copy of an understandable itemized bill and, if requested, to have the charges explained.

•Receive medical treatment or accommodations, regardless of race, national origin, religion, handicap, or source of payment.

•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 his/her consent or refusal to participate in

 such research.

•Express complaints regarding any violation of his/her rights.

**A patient is responsible for:**

•Behaving respectfully toward all health care professionals and staff, as well as other patients and visitors.

•Giving the health care provider accurate information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications

 and any other information about his/her health.

•Reporting unexpected changes in his/her condition to the health care provider.

•Reporting to the health care provider whether he/she understands a planned course of action and what is expected of him/her.

•Following the treatment plan recommended by the health care provider.

•Keeping appointments and, when unable to do so, notifying the health care provider.

•His/her actions if treatment is refused or if the patient does not follow the health care provider’s instructions.

•Making sure financial responsibilities are carried out.

•Following health care facility conduct rules and regulations.

**Medicaid Fraud:**

To report suspected Medicaid Fraud, please call AHCA Medicaid Program Integrity toll-free at (1-888-419-3456) or the Attorney General toll-free (1-866-966-7226)

**Abusive, Neglectful, or Exploitative Practices**

To report abuse, neglect, or exploitation, please call the Florida Department of Children and Families toll-free (1-800-962-2873)

**COMPLAINTS**

If you have a question or concern about your rights and responsibilities, please let us know. We want to assure

that we provide you with excellent service, including answering your questions and responding to your concerns.

If you have a complaint against a health care professional or facility and want to receive a complaint form, contact the

following office:

Agency for Health Care Administration

Consumer Assistance Unit

2727 Mahan Drive, Building 1

Tallahassee, FL 32308

1-888-419-3456

[www.ahca.myflorida.com](http://www.ahca.myflorida.com)

[www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

Office of the Medicare Beneficiary Ombudsman: [www.medicare.gov/Ombudsman/activities.asp](http://www.medicare.gov/Ombudsman/activities.asp) 1-800-MEDICARE

**BILL DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

Sección 381.026, Estatutos de Florida

El personal de este centro de atención médica reconoce que usted tiene derechos mientras un paciente recibe atención médica. A cambio, hay responsabilidades para ciertos comportamientos de su parte como el paciente. Estos derechos y responsabilidades incluyen:

**Un paciente tiene derecho a:**

•Ser tratado con cortesía y respeto, con reconocimiento a su/her dignidad, y con protección de la privacidad.

•Recibir una respuesta rápida y razonable a preguntas y solicitudes.

•Saber quién está proporcionando servicios médicos y es responsable de su/her cuidado.

•Saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles, incluso si un intérprete está disponible si el paciente no

Habla inglés.

•Saber qué reglas y regulaciones se aplican a su/her conducta.

•Cambie de proveedor si hay otros proveedores calificados disponibles.

•Recibir información del the proveedor de atención médica como diagnóstico, curso planificado de tratamiento, alternativas, riesgos y Pronóstico.

•Rechazar cualquier tratamiento, salvo que la ley disponga lo contrario. by law.

•Ser dadon bajo petición información completa y asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para la atención.

•Saber si el proveedor de atención médica o el centro acepta la tasade asignación deMedicare, si el paciente está cubierto por Medicare.

•Recibir antes del tratamiento, una estimación razonable de los cargos por atención médica.

•Recibir una copia de una factura detallada comprensible y, si se solicita, para que se expliquen los cargos.

•Recibir tratamiento médico o adaptaciones, independientemente de su raza, origen nacional, religión, discapacidad o fuente de pago.

•Recibir retreatment para cualquier condición médica de emergencia que se deteriore por no proporcionar tratamiento.

•Saber si el tratamiento médico es para fines de investigación experimental y dar su/her consentimiento o negativa a participar en

tal investigación.

•Expresar quejas con respecto a cualquier violación de sus derechos.

**Un paciente es responsable de:**

•Comportarse respetuosamente con todos los profesionales y el personal de atención médica, así como con ostros pacientes y visitantes

•Dar al proveedor de atención médica información precisa sobre quejas presentes, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos

y cualquier otra información sobre su salud.

•Reportar cambios inesperados en su/her condición al té proveedor de atención médica.

•Informar al the proveedor de atención médica si/she entiende un curso de acción planificado y lo que se espera de él/ella.

•Seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de atención médica.

•Mantener citas y, cuando no pueda hacerlo, notificar al proveedorde atenciónmédica.

•Sus/her acciones si se rechaza el tratamiento o si el paciente no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica.

• Asegurarse deque se llevan a cabo las responsabilidades financieras.

• Seguir las reglas y regulacionesdel centro deatención médica.

**Fraude a Medicad:**

Para den unciae sospechas de Fraude de Medicaid, llame’ al numero gratuito de Integridad del Programa Medicaid ole AHCA

al (1-888-419-3456 ) o’ al Fiscal General al numero gratuito (1-866-966-7226).

**Quejas**

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre sus derechos y responsabilidades, por favor háganoslo saber. Queremos asegurar

que le brindamos un excelente servicio, incluyendo responder a sus preguntas y responder a sus inquietudes.

Si tiene una queja contra un profesional de la salud o un centro y desea recibir un formulario de queja, comuníquese con el

oficina siguiente:

Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud

Unidad de Asistencia al Consumidor

2727 Mahan Drive, Edificio 1

Tallahassee, FL 32308

1-888-419-3456

[www.ahca.myflorida.com](http://www.ahca.myflorida.com)

[www.FloridaHealthFinder.gov](http://www.FloridaHealthFinder.gov)

Oficina del Defensor del Beneficiario de Medicare: [www.medicare.gov/Ombudsman/activities.asp](http://www.medicare.gov/Ombudsman/activities.asp) 1-800-MEDICARE