



Como paciente de Cleveland Clinic en La Florida, usted tiene derechos y responsabilidades



Derechos del paciente.

Privacidad personal/visitas

- Ser tratado con cortesía y respeto.
- Que se respete y aprecie su dignidad como individuo.
- Que se proteja y mantenga la confidencialidad de su información médica identificable.
- Gozar de la privacidad personal y de un ambiente seguro y limpio, y hacernos saber si desea restringir sus visitantes o llamadas telefónicas.
- Decidir y consentir quién puede visitarlo (familiares, amigos, cónyuges, parejas, incluidos cónyuges y parejas del mismo sexo) y retirar o denegar ese consentimiento en cualquier momento.
- Designar a una persona de apoyo, que designará los visitantes en su nombre, en caso de que usted no pueda hacerlo.
- Ser acompañado por una persona de apoyo de su elección a áreas accesibles para el paciente cuando esté recibiendo tratamientos hospitalarios o ambulatorios o consultando con su proveedor de atención médica, a menos que hacerlo ponga en riesgo su seguridad o salud, la de otros pacientes o la de los cuidadores del centro o del consultorio, o si no puede ser razonablemente acomodado por el centro o el proveedor.

Seguridad

- No sufrir ninguna forma de abuso ni acoso.
- Tener acceso a servicios de protección y de defensoría.
- Saber que las restricciones se utilizarán solo cuando sea necesario para garantizar su seguridad y la de los demás.

Valores culturales y espirituales

- Que se respeten sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales.
- Tener acceso a servicios pastorales y a otros servicios espirituales.

Acceso a la atención

- Recibir atención imparcial independientemente de su edad, raza, color, nacionalidad, cultura, origen étnico, idioma, condición socioeconómica, religión, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual o identidad o expresión de género, o forma de pago.
- A recibir tratamiento para cualquier afección médica de emergencia que se deteriorará si no se trata.
- Pedir un cambio de proveedor o una segunda opinión.

Acceso a la información

- A una respuesta rápida y razonable a preguntas y solicitudes.
- Conocer las normas que regulan su atención y conducta.
- Saber que los hospitales de Cleveland Clinic son hospitales universitarios y que algunos de los cuidadores pueden estar en capacitación; preguntar a sus cuidadores si están en capacitación.
- Saber los nombres y los títulos profesionales de sus cuidadores.
- Saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles.
- Ser informado de lo que debe saber sobre su afección médica después del alta hospitalaria o de una visita al consultorio.
- Ser informado y participar de las decisiones que afectan su atención, estado de salud, servicios o tratamiento.
- A información relativa a su diagnóstico, afección y tratamiento, plan de cuidado y pronóstico, y tomar decisiones informadas sobre su atención después de recibir asesoría sobre los riesgos sustanciales, los beneficios y las alternativas.
- Ser informado sobre resultados adversos imprevistos.
- Solicitar una revisión de su historia clínica con sus cuidadores durante el tiempo de hospitalización.
- Recibir, previa solicitud, información completa y el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su atención.
- Si es elegible para Medicare, saber, previa solicitud y antes del tratamiento, si el proveedor de atención médica o el centro de atención de la salud acepta la tasa de asignación de Medicare.

- Recibir una estimación razonable de los cargos por atención médica previa solicitud o antes del tratamiento.
- Recibir una copia de una factura desglosada, razonablemente clara y comprensible y, previa solicitud, una explicación de los cargos.

Comunicación

- Recibir información que pueda comprender.
- Rechazar cualquier atención, tratamiento y servicios, excepto en la medida en que la ley disponga lo contrario.
- Aceptar o rechazar tratamientos o procedimientos experimentales y recibir asesoría cuando un médico lo considere para formar parte de un programa de investigación médica. Toda investigación médica pasa por un proceso especial exigido por ley en el que se revisa la protección de los pacientes que participan en investigaciones, incluida la privacidad. No le haremos participar en ninguna investigación médica sin pasar por este proceso especial. Usted puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin que esto implique consecuencias para su atención.
- Conocer los motivos de cualquier cambio propuesto de los médicos tratantes/personal profesional responsables de su atención.
- Conocer los motivos de su traslado ya sea dentro o fuera del hospital.
- Impartir instrucciones previas y que se cumplan.
- Designar legalmente a otra persona para que tome decisiones por usted en caso de que usted no pueda hacerlo, y que esa persona apruebe o rechace atención, tratamientos y servicios.
- Permitir que su familia o un representante participen en las decisiones sobre su atención, tratamiento y servicios, según lo permita la ley.
- Hacer que se informe a su familia o a un representante de su elección y a su propio médico, si lo solicita, sobre su admisión en el hospital.
- Que se cumplan sus deseos respecto de la donación de órganos, cuando da a conocer dichos deseos, de acuerdo con las leyes y las reglamentaciones.



Hay intérpretes de lenguaje de señas americano disponibles.



Contamos con un personal completo de intérpretes lingüísticos.



Escanee aquí o visite clevelandclinic.org para obtener más información

*También disponible en español.
Disponib tou an Kreyòl.*

Manejo del dolor

- Recibir una evaluación de dolor, y que se maneje en forma adecuada.

Divulgaciones

- Solicitar un listado de las divulgaciones sobre su atención médica, y poder tener acceso a sus registros médicos y solicitar que se enmienden, según lo permita la ley.
- Conocer las relaciones del hospital con otras personas y organizaciones que participen en la atención que usted recibe.

Grabación y filmación

- Otorgar un consentimiento previo antes de que se realicen grabaciones, filmaciones u otro tipo de imágenes que puedan usarse de forma externa.

Responsabilidades del paciente:

Suministro de la información pertinente

- Brindarnos información completa y precisa sobre su salud, incluidas sus hospitalizaciones anteriores, su antecedentes médicos, sus afecciones actuales y todos los medicamentos que esté tomando.
- Informarnos los cambios en su afección o sus síntomas, incluyendo dolor.

Formulación de preguntas y seguimiento de las instrucciones

- Hacernos saber si no comprende la información que le brindamos sobre su afección o su tratamiento y lo que se espera de usted.
- Decir lo que piensa. Comunique sus inquietudes a cualquier empleado lo antes posible, incluido cualquier integrante del equipo de atención al paciente, gerente, administrador o defensor del pueblo.

Negación a recibir tratamiento y aceptación de las consecuencias

- Seguir nuestras instrucciones y nuestro asesoramiento, y comprender que debe aceptar las consecuencias si se niega.

Explicación de los cargos financieros

- Pagar sus facturas o hacer los arreglos necesarios para cumplir con las obligaciones financieras que surjan de su atención a la brevedad posible.

Seguimiento de las normas y las reglamentaciones

- Seguir nuestras normas y nuestras reglamentaciones.
- Asistir a sus citas programadas o hacernos saber si no puede hacerlo.
- Dejar sus efectos personales en su hogar o pedir a los miembros de su familia que lleven todos los objetos de valor y prendas de vestir a su hogar durante sus hospitalización after hogar.

Respeto y consideración

- Ser considerado y colaborador con los demás.
- Respetar los derechos y los bienes de otras personas.
- Mostrar respeto y cortesía sin discriminar a sus cuidadores.

Inquietudes, quejas o reclamos

- Recibir una respuesta razonablemente inmediata a su solicitud de servicios.
- Participar en la resolución de problemas relacionados con su propia atención, tratamiento o servicios.
- Para expresar inquietudes o quejas, póngase en contacto con su Oficina del Defensor del Pueblo.

Cleveland Clinic Weston

Llame al 954.689.5545 o escriba a 2950
Cleveland Clinic Boulevard, Weston, FL 33331

Cleveland Clinic Martin North Hospital

Llame al 772.287.5200 o escríbanos a 200 SE
Hospital Ave, Stuart, FL 34994

Cleveland Clinic Martin South Hospital

Llame al 772.223.2300 o escríbanos a 2100 SE
Salerno Rd, Stuart, FL 34997

Cleveland Clinic Tradition Hospital

Llame al 772.345.8100 o escríbanos a 10000
SW Innovation Way, Port St. Lucie, FL 34987

Cleveland Clinic Indian River Hospital

Llame al 772.567.4311 o escríbanos a
1000 36th Street, Vero Beach, FL 32960

Cleveland Clinic en Ohio

Llámenos al 216.444.2544 o al 800.223.2273
ext. 42544 o escríbanos a: Desk S18, 9500
Euclid Avenue, Cleveland, OH 44195

- Para presentar una queja, puede ponerse en contacto con las siguientes agencias:
 - Línea de información de la Comisión Conjunta (Joint Commission), Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente (Office of Quality and Patient Safety Information). Llame al 800.994.6610. Fax: 630.792.5636; Dirección postal: The Joint Commission, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181; Sitio web: <https://www.jointcommission.org/resources/patient-safety-topics/report-a-patient-safety-event>

- Agencia para la Administración de la Atención Médica. Llame al 888.419.3456 o 800.955.8771 Florida Relay Service (número de DDT), 2727 Mahan Dr. Tallahassee, FL 32308. Sitio web: <https://apps.ahca.myflorida.com/hcfc>
- Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights, OCR). Las quejas pueden presentarse electrónicamente a través del portal de quejas de OCR en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU., 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington DC, 20201, 800.368.1019, 800.537.7697 (TDD). Podrá encontrar formularios de queja en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- Departamento de Salud de Florida llamando al 850.245.4339. Sitio web: <https://www.flhealthcomplaint.gov>
- Acentra Health Quality Improvement Organization for Medicare's Beneficiaries (BFCC-QIO). Llame al 888.317.0751, TTY: 711 fax: 844.878.7921. Dirección postal: 5201 West Kennedy Blvd., Suite 900, Tampa, FL 33609.
- Para cuestiones financieras, póngase en contacto con la División de Servicios al Consumidor a 877.MY.FL.CFO o en al 877.693.5236.



Toda vida merece recibir atención de primera clase.

El sistema de salud regional de la Cleveland Clinic en la región de Florida es un proveedor de atención médica multiespecializado y sin ánimo de lucro que integra la atención clínica y hospitalaria con la investigación y la educación. La región de Florida incluye el Cleveland Clinic Weston Hospital, el Cleveland Clinic Indian River Hospital y la Cleveland Clinic Martin Health y tiene cinco hospitales y numerosos centros ambulatorios en los condados de Broward, Palm Beach, Martin, St. Lucie e Indian River. La región de Florida es una parte integral de la Cleveland Clinic de Ohio, donde proporcionar una atención excepcional al paciente se basa en los principios de cooperación, compasión e innovación. Los médicos de la Cleveland Clinic son expertos en el tratamiento de afecciones complejas difíciles de diagnosticar. Para obtener más información acerca de Cleveland Clinic Florida, visite clevelandclinicflorida.org. Síguenos en Twitter y Facebook.