

# Patient Rights & Responsibilities

## Your rights and responsibilities as a patient at Palm Bay Hospital

We consider you a partner in your medical care. When you're well-informed, participate in treatment decisions, and communicate openly with your doctor and other healthcare professionals, you help make your care as effective as possible. This hospital encourages respect for the personal preferences and values of each individual.

### While you're a patient here, you have the right to:

1. know what your rights and responsibilities are as a patient receiving health care.
2. impartial access to medical treatment or accommodations regardless of age, race, color, ethnicity/national origin, religion, culture, language, physical or mental disability, socioeconomic status, sex, sexual orientation, gender identity or expression, or source of payment. Additionally, you will not be denied necessary emergency medical care based upon your ability to pay for services.
3. receive care in a safe setting that is free from all forms of abuse, neglect, or harassment.
4. be treated with courtesy and respect of your dignity, personal values, beliefs, spiritual, psycho-social and cultural needs at all times and upon all occasions.
5. know what patient support services are available including: 1) accessibility of religious and other spiritual services; 2) an Ethics Committee and/or Patient Relations department for resolving disputes and conflicts or for expressing grievances; and 3) necessary counseling on availability of financial resources for health care.
6. information regarding your diagnosis, treatment options, alternatives, risks, and likely outcome, as well as prompt and reasonable response to any questions or requests.
7. access to complementary or alternative health care that is determined to be in your best interest, if available.
8. make informed decisions about the plan of care prior to and during the course of treatment, and to refuse a recommended treatment or plan of care to the extent permitted by law and Health First policy, and to be informed of the medical consequences of this action.
9. disclosure of unanticipated outcomes of care, treatment, and services that relate to sentinel events.
10. know the name, function and qualification of each of your caregivers, as well as others who may be involved such as students, residents or other trainees. You may request such information from your caregiver.
11. expect that Health First caregivers will provide necessary health care services to the best of their ability and capability. If Health First is unable or incapable of providing necessary health care services to you, a treatment referral or transfer may be recommended, and the risks, benefits, and alternatives will be explained to you. Please know that you will not be transferred unless you give permission to be transferred and another health care facility agrees to accept you as a patient.
12. expect that any pain you experience will be acted upon when you report it, that every reasonable attempt will be made to manage your pain no matter the cause or severity, and you'll receive respectful care regardless of the intervention necessary to control your pain.
13. be informed of Health First policies and practices that relate to your care, treatment and responsibilities, including patient conduct.
14. consent to or decline to participate in proposed research studies or human experimentation affecting care and treatment or requiring direct patient involvement, and to have those studies fully explained prior to consent. If you choose to decline to participate, you're entitled to the most effective care that Health First can otherwise provide.
15. expect that the sanctity of the human body will be respected after death.
16. have an Advance Directive concerning treatment, designating a surrogate medical decision maker and/or a support person to exercise your visitation rights with the expectation that Health First will honor the intent of that directive to the extent permitted by law and Health First policy.
17. be free from unnecessary restraint or seclusion of any form and know that your caregivers are trained on the appropriate use of restraint and seclusion.
18. full participation in designating your visitors (including but not limited to a spouse; domestic partner, including a same-sex domestic partner; another family member; or a friend) and withdrawing or denying consent to receive such visitors at any time. Please know that clinically necessary restrictions or limitations on patient visitation may be necessary to provide safe care to you or other patients, and may be imposed when: 1) there is a court or police order restraining or limiting contact with you; 2) you are undergoing care interventions; 3) infection control issues exist; and 4) visitors may interfere with your care or the care of other patients.
19. have information provided in a manner tailored to meet your needs with respect to age, language, ability to understand, vision impairment, speech impairment, hearing impairment, or other cognitive impairments, or if English is not your primary language.
20. every consideration of privacy and expect that all communications and records pertaining to your care are treated as confidential, including case discussion, consultation, examination, and treatment. You may request to receive a copy of Health First's Notice of Privacy Practices, which outlines your rights to request: 1) restrictions to disclosure of your medical record; 2) an accounting of disclosures; and 3) an amendment to, inspection and/or copy of your medical record.
21. ask about the existence of business relationships among Health First, educational institutions, other health care providers, and payers that may influence your treatment and care. If you're eligible for Medicare, you have the right to know, upon request and prior to treatment, whether the caregiver or facility accepts the Medicare assignment rate.
22. receive, upon request and prior to treatment, a reasonable estimate of charges for medical care.
23. receive, upon request, a copy of an itemized bill and be given an explanation of charges.
24. retain and use personal clothing or possessions unless deemed to be contraindicated.
25. have a family member or representative of your choice and your own physician notified promptly of your admission.

### While you're a patient here, it's your responsibility to:

1. provide accurate and complete information regarding your health to the best of your knowledge, including past illnesses, hospitalizations, prescription medications, over-the-counter medications, dietary supplements such as vitamins and herbal medications, allergies or negative reactions experienced with medication in the past, and any other matters related to your health care status.
2. participate effectively in the decision-making process and accept responsibility for requesting additional information or clarification about your health status, treatment, medications, or plan of care when you don't fully understand.
3. effectively communicate to your treatment team any pain management concerns or unexpected changes in your condition, so they can be addressed in a timely manner.
4. inform your caregiver(s) if you anticipate any problems in following the prescribed treatment or keeping your appointments.
5. understand that you're responsible for your outcome if you choose not to follow your physician's recommendations and that there may be health-related consequences for your personal decisions and lifestyle.
6. identify someone who can take charge of your care if at any time you become unable to speak for yourself. This can be a family member or friend who, in such a case, will become your health care surrogate.
7. provide a copy of your Advance Directive, if you have one, to your caregiver upon every admission.
8. follow instructions, policies, rules and regulations in place to support quality care for patients and a safe environment for all individuals in Health First facilities.
9. support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct in interactions with caregivers and other staff.
10. meet your financial commitment by providing the necessary information for insurance claims, and work with Health First to make arrangements for payment when necessary.

# Derechos y Responsabilidades Del Paciente

## Sus derechos y responsabilidades como paciente en Palm Bay Hospital

Usted es considerado un importante colaborador de su atención hospitalaria. Si usted está bien informado, participa en las decisiones de su tratamiento y se comunica sinceramente con su doctor y otros profesionales de la salud, usted nos ayudará a darle el mejor cuidado posible. Este hospital tiene como prioridad respetar sus preferencias personales y sus valores como individuo.

### Mientras usted sea uno de nuestros pacientes, usted tiene el derecho a:

1. saber cuáles son sus derechos y responsabilidades como paciente recibiendo tratamiento médico.
2. acceso imparcial a tratamiento médico o alojamiento sin importar edad, raza, color, origen étnico/nacionalidad, religión, cultura, idioma, discapacidad física o mental, nivel socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, o fuente de pago. Además, no se les niega la atención médica de emergencia necesaria basado en su capacidad de pago por los servicios.
3. recibir cuidado en un ambiente seguro y libre de toda forma de abuso, negligencia o acoso.
4. ser tratado con cortesía y respeto a su dignidad, valores personales, creencias, necesidades espirituales, psico-sociales y culturales en todo momento y en todas las ocasiones.
5. saber qué servicios de apoyo están disponibles al paciente, incluyendo: 1) acceso a los servicios religiosos y otros servicios espirituales, 2) un Comité de Ética y/o departamento de Relaciones Con Los Pacientes para resolver las disputas y los conflictos o para expresar sus quejas, y 3) el asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros para atención médica.
6. información sobre su diagnóstico, las opciones de tratamiento, alternativas, riesgos y resultados probables, así como la respuesta rápida y razonable.
7. acceso a los tratamientos alternativos o complementarios que se determina es en su mejor interés, si está(n) disponible.
8. tomar decisiones informadas sobre el plan de atención antes y durante el curso de tratamiento, y de rechazar un tratamiento recomendado o plan de tratamiento en la medida permitida por la ley y la regulaciones de Health First, y de ser informado de las consecuencias médicas de esta acción.
9. divulgación de resultados no previstos de la atención, tratamiento, y servicios que se relacionan con los eventos centinela.
10. conocer el nombre, función, y calificación de cada uno de sus cuidadores, así como otros que pueden estar involucrados, tales como estudiantes, residentes, u otros pasantes. Usted puede pedir esa información a su médico.
11. esperar que los cuidadores de Health First prestarán los servicios necesarios de atención médica a lo mejor de su capacidad. Si Health First no puede o es incapaz de proveer los servicios necesarios de atención médica para usted, una derivación de tratamiento o transferencia puede ser recomendada, y los riesgos, beneficios y alternativas se explicará a usted. Por favor, sepa que no se transferirán a menos que le den permiso para ser transferido y otra institución médica está de acuerdo en aceptarlo como paciente.
12. esperar que todos los esfuerzos razonables se harán para controlar el dolor que siente sin importar al causa o gravedad y usted recibirá uncuidado respetuoso, independiente dela intervención necesaria para controlar el dolor.
13. ser informado de las políticas de Health First y practicas relacionadas con su cuidado, tratamiento y responsabilidades, incluyendo la conducta del paciente.
14. aceptar o negarse a participar en estudios de investigación propuestos o experimentación con seres humanos que afectan la atención y el tratamiento o que requieren la participación directa del paciente, y esos estudios seran explicados completamente antes de dar su consentimiento. Si opta por negarse a participar, usted tiene derecho a la atención mas eficaz que Health First le puede ofrecer.
15. esperar que la santidad del cuerpo humano será respetada después de la muerte.
16. tener una Directiva Anticipada sobre el tratamiento con la designación de un sucedáneo de decisiones médicas y/o una persona de apoyo para ejercer sus derechos de visita con la expectativa de que Health First cumplirá con la intención de esta Directiva en la medida permitida por la ley y la política de Health First.
17. ser libre de restricciones o reclusión innecesarias de cualquier forma y saber que sus cuidadores están entrenados en el uso apropiado de las restricciones y el aislamiento.
18. la plena participación en la designación de los visitantes (incluyendo pero no limitado a un cónyuge, pareja de hecho, incluyendo una pareja de hecho del mismo sexo, otro miembro de la familia, o un amigo) y retirar o negar su consentimiento para recibir a los visitantes en cualquier momento. Por favor, sepa que restricciones o limitaciones clínicamente necesarios en las visitas pueden ser necesario para proporcionar un cuidado seguro para usted o para otros pacientes, y pueden ser impuestas cuando: 1) existe una orden judicial o policial de restricción o limitación en contacto con usted, 2) está sometido a intervenciones médicos, 3) existen problemas de control de infecciones, y 4) los visitantes pueden interferir con su atención o la atención de otros pacientes.
19. tener información de una manera diseñada para satisfacer sus necesidades con respecto a la edad, el lenguaje, la capacidad de entender, discapacidad de la visión, trastornos del habla, discapacidad auditiva, u otros deterioros cognitivos, o si el Inglés no es su idioma principal.
20. todas las consideraciones de privacidad y que todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención sean tratados de forma confidencial, incluyendo la discusión de casos, consultas, exámenes y tratamiento. Usted puede solicitar para recibir una copia del Aviso de Health First de Prácticas de Privacidad, que describe sus derechos a solicitar: 1) las restricciones a la divulgación de su expediente médico, 2) un informe de las revelaciones, y 3) la modificación de la inspección y/o copia de su expediente médico.
21. preguntar sobre la existencia de relaciones de negocios entre las instituciones de Health First, las instituciones educativas, otros proveedores de atención médica, y los pagadores de seguro que pueden influir en su tratamiento y cuidado. Si usted es elegible para Medicare, usted tiene derecho a conocer, a solicitud y previo al tratamiento, si el cuidador o el hospital acepta la tarifa asignada de Medicare
22. recibir, al pedir y antes del tratamiento, un estimado razonable de los gastos por la atención médica.
23. recibir, al pedir, una copia de la factura detallada, y dado una explicación de los cargos.
24. quedarse con y usar la ropa o bienes personales, a menos que se considere contraindicado.
25. notificar sin demora a un miembro de la familia, u otro representante de su eleccion y tambien a su médico personal, sobre su ingreso.

### Mientras que usted es un paciente aquí, es su responsabilidad de:

1. proveer información exacta y completa sobre su salud, incluyendo enfermedades pasadas, hospitalizaciones, recetas médicas y otros medicamentos, suplementos como vitaminas y medicamentos herbales, alergias o reacciones malas que usted a tenido a medicamentos, y todos otros asuntos que relacionan a su estado de salud.
2. participar eficazmente en las decisiones y aceptar responsabilidad para solicitar mas información o clarificación sobre su estado médico, tratamiento, medicamentos, o plan de cuidado, cuando usted no lo comprende.
3. comunicarse eficazmente a su grupo de tratamiento todas sus preocupaciones sobre el manejo de sus dolores or cambios inesperados en su condición para que puedan actuar rápidamente a ayudarlo.
4. informar a sus médico(s) u otros cuidadores si usted anticipa algun problema con el tratamiento prescrito o en mantener sus citas.
5. comprender que usted es responsable por los resultados si usted decide a no seguir las recomendaciones de su médico y reconocer que sus decisiones y estilo de vida pueden tener consecuencias relacionadas con la salud.
6. identificar a alguien que pueda hacerse cargo de su cuidado si, en cualquier momento, usted no puede hablar por si mismo. Puede ser un miembro de la familia o un amigo que, en este caso, se volverá en su sustituto para su atención médica.
7. proveer el hospital, por usted o por su sustituto, con una copia de su Directivas de Anticipación si usted la tiene cuando sea ingresado.
8. seguir las instrucciones, políticas, reglas, y regulaciones para ofrecer atención de calidad para los pacientes y un ambiente seguro para todas las personas en los centros de Health First.
9. apoyar a la consideración y el respeto mutuo, manteniendo el lenguaje y conducta civil en las interacciones con los cuidadores y otros miembros del personal.
10. cumplir con sus compromisos financieros, proporcionando la información necesaria para las reclamaciones de seguros, y trabajar con Health First para hacer los arreglos para el pago cuando sea necesario.