



381.026 Declaración de derechos y responsabilidades de pacientes de Florida

(1) **TÍTULO CORTO.**— *Puede citarse esta sección como la «Declaración de derechos y responsabilidades de pacientes de Florida».*

(2) **DEFINICIONES.**— *Según se emplea en esta sección y en la sección 381.0261, el término:*

(a) *«Departamento» se refiere al Departamento de Salud.*

(b) *«Institución de salud» hace referencia a una institución autorizada de acuerdo con el capítulo 395.*

(c) *«Prestador de salud» se refiere a un médico autorizado en el marco del capítulo 458, un médico osteópata autorizado en el marco del capítulo 459 o un médico podriático autorizado en el marco del capítulo 461.*

(d) *«Prestador de cabecera» hace referencia a un prestador de salud autorizado según los capítulos 458, 459 o 464 que brinda servicios de salud a pacientes que por lo general concurren sin ser derivados de otros prestadores de salud, incluyendo práctica familiar y general, pediatría general y medicina interna general.*

(e) *«Prestador responsable» se refiere a un prestador de salud que es el responsable principal del cuidado del paciente en una institución de salud o consultorio médico.*

(3) **PROPÓSITO.**— *El propósito de esta sección es promover el interés y el bienestar de los pacientes de los prestadores y las instituciones de salud, así como favorecer una mejor comunicación entre el paciente y el prestador de salud. La intención de la Legislatura es que estos últimos entiendan la responsabilidad que tienen de brindar a sus pacientes un entendimiento general de los procedimientos a los que se los someterá y brindarles información sobre el cuidado de su salud a fin de que puedan tomar decisiones sobre la base de información luego de haber considerado la pertinente a su afección, los tratamientos alternativos disponibles y los riesgos y los peligros importantes e inherentes a los tratamientos. Asimismo, la Legislatura tiene la intención de que los pacientes posean un entendimiento general de sus responsabilidades para con los prestadores y las instituciones de salud. La intención de la Legislatura es que el suministro de dicha información a los*



pacientes elimine los posibles malentendidos entre estos y los prestadores de salud. El estado tiene una política pública de que los intereses de los pacientes sean reconocidos en una declaración de derechos y obligaciones y que la institución o el prestador de salud puede no exigir que el paciente renuncie a sus derechos como condición para recibir tratamiento. Esta sección no podrá utilizarse para ningún propósito en acciones civiles o administrativas, así como tampoco amplía ni circunscribe los derechos y los recursos que se confieren en otras leyes.

(4) DERECHOS DE LOS PACIENTES.— *Cada institución o prestador de salud acatará las siguientes directrices:*

(a) Dignidad individual.—

1. *Debe respetarse la dignidad individual del paciente en todo momento y en toda ocasión.*

2. *Todo paciente que recibe servicios de salud mantiene ciertos derechos a la privacidad, los cuales deben respetarse independientemente de su situación económica o forma de pago para recibir atención. Los derechos de los pacientes a la privacidad deben respetarse en la medida que sea posible a fin de brindarles atención médica adecuada y administrar eficientemente la institución de salud o el consultorio del prestador. No obstante, este subpárrafo no constituye un impedimento para que el personal médico apropiado mantenga un diálogo que sea necesario y discreto sobre el caso o el examen del paciente.*

3. *El paciente tiene derecho a recibir una respuesta oportuna y razonable a una pregunta o un pedido. La institución de salud responderá razonablemente a la solicitud del prestador de salud del paciente para que se le brinden servicios médicos. Asimismo, la institución de salud responderá razonablemente a la solicitud del paciente para recibir otros servicios que brinda habitualmente en la medida en que tales servicios no requieran la aprobación del prestador de salud del paciente o no resulten contrarios al tratamiento que este recibe.*

4. *El paciente que se encuentra en una institución de salud tiene derecho a conservar y usar su ropa o posesiones según lo permita el espacio, excepto que al hacerlo se atente contra el derecho de otro paciente o sea contraindicado desde el punto de vista médico o programático por razones documentadas en materia de salud, seguridad o programas.*



5. El paciente que recibe atención en una institución de salud o un consultorio de un prestador tiene derecho a llevar a cualquier persona que este elija a las zonas de la institución de salud o del consultorio del prestador donde los pacientes pueden acceder para que lo acompañe mientras este recibe tratamiento como paciente internado o ambulatorio o esté en una consulta con su prestador de salud, excepto que con ello se pusiera en riesgo la seguridad o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal de la institución o del consultorio, o que allí no hubiera lugar suficiente para alojar a la persona.

(b) Información.—

1. El paciente tiene derecho a conocer el nombre, la función y las competencias de cada prestador de salud que le brinde servicios médicos. El paciente puede solicitar dicha información al prestador responsable o a la institución de salud donde reciba los servicios de salud.

2. El paciente que se encuentra en una institución de salud tiene derecho a saber cuáles son los servicios de acompañamiento al paciente que están disponibles allí.

3. El paciente tiene derecho a recibir información por parte del prestador de salud en relación con el diagnóstico, el plan de tratamiento previsto, las alternativas, los riesgos y el pronóstico, excepto que sea desaconsejable o imposible hacerlo desde el punto de vista médico, en cuyo caso la información debe brindarse al tutor del paciente o a la persona nombrada como su representante. El paciente tiene derecho a rechazar esta información.

4. El paciente tiene derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento según la información que se exige en este párrafo, excepto que la ley disponga lo contrario. El prestador responsable registrará dicha negativa.

5. El paciente que se encuentra en una institución de salud tiene derecho a conocer cuáles son las normas y la reglamentación del lugar en cuanto a la conducta de los pacientes.

6. El paciente tiene derecho a expresar reclamos ante un prestador de salud, una institución de salud u organismo de certificación estatal correspondiente en relación con supuestas violaciones a los derechos de los pacientes. El paciente tiene derecho a saber cuáles son los procedimientos del prestador o de la institución de salud para elevar quejas.



7. El paciente que se encuentra en una institución de salud y que no hable inglés tiene derecho a que se le brinde un intérprete cuando reciba servicios de salud si la institución cuenta con una persona que esté disponible fácilmente para hacerlo.

8. El prestador o la institución de salud respetará el derecho del paciente a la privacidad y debe abstenerse de realizar una averiguación por escrito o formular preguntas sobre si el paciente o un familiar de este es dueño de un arma de fuego o munición, así como sobre la presencia de un arma de fuego en una casa particular u otro domicilio del paciente o familiar. Independientemente de esta cláusula, el prestador o la institución de salud que crea en buena fe que dicha información es relevante para la atención de salud o la seguridad del paciente —o la seguridad de otras personas— puede expresar una consulta verbal o escrita en tal sentido.

9. El paciente puede negarse a responder preguntas o suministrar información sobre si un arma de fuego es de su propiedad o de un familiar, así como sobre la presencia de un arma de fuego en el domicilio del paciente o de un familiar de este. La negativa del paciente a responder una pregunta sobre la presencia o la propiedad de un arma de fuego no altera la legislación existente sobre la autorización que tiene el médico de elegir a sus pacientes.

10. El prestador o la institución de salud no puede discriminar a un paciente por el mero hecho de que este ejerza su derecho constitucional a ser propietario de armas de fuego o municiones, o de portarlas.

11. El prestador o la institución de salud respetará el derecho legal del paciente a ser propietario de un arma de fuego o a portar una, y debe abstenerse de acosarlo innecesariamente durante un examen sobre si es dueño de un arma de fuego.

(c) Información financiera y divulgación.—

1. El paciente tiene derecho a que el prestador responsable, o la persona que este designe o un representante de la institución de salud, le entregue —previa solicitud— información completa y asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos de financiación de los que se tenga conocimiento para el cuidado de su salud.

2. El prestador o la institución de salud le dará a conocer a cada paciente —previa solicitud y antes del tratamiento— que reúna los requisitos para recibir Medicare si el prestador o la institución de salud donde el paciente recibe los servicios médicos acepta



prestar servicios contra reembolso de Medicare como pago pleno en concepto de servicios y tratamientos médicos prestados en el consultorio del prestador de salud o la institución de salud.

3. El prestador de cabecera puede publicar una lista de precios de los servicios médicos que este ofrece a los pacientes. El listado debe incluir los costos que se le cobran a una persona sin seguro que abona en efectivo, con cheque, tarjeta de crédito o tarjeta de débito. La lista debe publicarse en un lugar visible en la zona de la recepción del consultorio del prestador de salud y debe incluir —al menos— los cincuenta servicios que este brinda con más frecuencia. En la lista pueden agruparse los servicios en tres niveles de precios, con el nombre de los servicios en cada nivel. La publicación debe tener al menos un tamaño de 1,40 metros cuadrados. El prestador de cabecera que publique y mantenga una lista de precios de los servicios médicos queda exento de abonar los gastos de matriculación de un único período de renovación de una licencia profesional en el marco del capítulo 456 por el término de la certificación y queda exento de cumplir con los requisitos de educación continua que se disponen en el mismo capítulo y la normativa que los implementa por un único período de dos años.

4. Si el prestador de cabecera publica una lista de precios según el subpárrafo 3, este debe hacerlo ininterrumpidamente por el tiempo que dure la certificación activa en este estado cuando se brindan servicios de atención primaria a los pacientes. Si no lo hiciera de acuerdo con lo establecido en este subpárrafo, el prestador deberá pagar los gastos de matriculación y cumplir con los requisitos de educación continua para los cuales hubiera quedado exento.

5. El prestador o la institución de salud le brindará a la persona —previa solicitud— una estimación razonable del costo de los servicios de salud antes de suministrárselos. El prestador o la institución de salud le brindará a la persona que no cuente con seguro una estimación razonable de los costos de los servicios de salud planificados y que no constituyen una emergencia antes de brindárselos, así como información sobre las políticas de descuentos o solidarias que ofrece prestador o la institución de salud y a los que dicha persona podría acceder. Los cálculos que dé el prestador de cabecera deben guardar relación con la lista de precios publicada según el subpárrafo 3. En la medida de lo posible,



las estimaciones se plasmarán en un lenguaje que resulte comprensible al lego común. Dicho cálculo razonable no impide que el prestador o la institución de salud lo exceda o agregue más gastos según los costos de la afección o las necesidades de tratamiento del paciente.

6. Todas las instituciones acreditadas, excepto las que funcionen exclusivamente como entidades estatales, pondrán a disposición del público en su sitio web, o a través de otros medios electrónicos, una descripción y un hipervínculo con la información de salud que difunde el organismo en conformidad con la sección 408.05(3). La institución pondrá un aviso en la zona de la recepción donde se comunique que dicha información está disponible en formato electrónico, y se incluirá el sitio web. La institución acreditada puede advertir que los datos de precios se basan en una recopilación de los costos para un paciente promedio y que el estado de cuenta o la factura de cada paciente puede diferir del promedio según la gravedad de la enfermedad y los recursos individuales consumidos. Asimismo, la institución de salud puede indicar que el precio de los servicios es negociable para los pacientes que puedan acceder a estos descuentos de acuerdo con su capacidad de pago.

7. El paciente tiene derecho a recibir un ejemplar de la factura o del estado de cuenta detallado si así lo solicitara, de la misma forma que tiene derecho a que se le brinde una explicación de los cargos.

(d) Acceso a la atención de salud.—

1. El paciente tiene derecho a contar con acceso imparcial al tratamiento médico o alojamiento, independientemente de su raza, nacionalidad de origen, religión, minusvalía o forma de pago.

2. El paciente tiene derecho a recibir tratamiento por cualquier padecimiento de emergencia que se verá deteriorado si este no se le suministra.

3. El paciente tiene derecho a acceder a cualquier forma de tratamiento que —según su juicio y el del profesional de la salud— obre en favor de los intereses del paciente, incluyendo tratamientos de atención complementarios o alternativos, de acuerdo con las disposiciones de la sección 456.41.

(e) Investigación experimental.— Además de las disposiciones establecidas en la sección 766.103, el paciente tiene derecho a saber si el tratamiento médico tiene como objetivo



Llevar a cabo investigaciones experimentales y a dar su consentimiento antes de participar de estas. Para todos los pacientes, más allá de la capacidad que tengan para pagar su atención o cuál sea la forma de pago, la participación debe ser un tema voluntario, y tienen derecho a negarse a hacerlo. El consentimiento o la negación del paciente debe quedar documentado en su expediente médico.

(f) Conocimiento de los pacientes sobre los derechos y las responsabilidades.— Cuando reciban atención de salud, los pacientes tienen derecho a conocer cuáles son sus derechos y responsabilidades.

(5) RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES.— Todos los pacientes de un prestador o una institución de salud respetarán los derechos de estos a esperar conductas por parte de los pacientes que sean razonables y responsables, considerando la índole de sus enfermedades. Cada paciente acatará las responsabilidades que se describen en el siguiente resumen.

(6) RESUMEN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.— Todo prestador de salud que trate a un paciente en un consultorio o toda institución de salud autorizada de acuerdo con el capítulo 395 que brinde servicios y atención de emergencia o servicios y atención ambulatorios a un paciente, o que ingrese y trate a un paciente, adoptará la declaración de los derechos y las responsabilidades de los pacientes, los cuales pondrá a su disposición por escrito, incluyendo lo siguiente:

RESUMEN DE LA DECLARACIÓN DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE PACIENTES DE FLORIDA

La ley de Florida exige que su prestador o institución de salud reconozca sus derechos cuando recibe atención médica y que usted respete el derecho de estos a esperar cierta conducta por parte de los pacientes. Puede solicitar un ejemplar del texto completo de esta ley a su prestador o institución de salud. A continuación, se brinda un resumen de sus derechos y responsabilidades:



El paciente tiene derecho a ser tratado con cortesía y respeto, a que se vea valorizada su dignidad individual y a que se proteja su necesidad a tener privacidad.

El paciente tiene derecho a recibir una respuesta oportuna y razonable a preguntas o pedidos.

El paciente tiene derecho a saber quién le brinda los servicios de salud y quién es el responsable de su atención.

El paciente tiene derecho a saber cuáles son los servicios de acompañamiento al paciente que están disponibles, incluyendo si hay un intérprete del que pueda valerse en caso de que no hable inglés.

El paciente tiene derecho a llevar a cualquier persona que este elija a las zonas de la institución de salud o del consultorio del prestador donde los pacientes pueden acceder para que lo acompañe mientras este recibe tratamiento como paciente internado o ambulatorio o esté en una consulta con su prestador de salud, excepto que con ello se pusiera en riesgo la seguridad o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal de la institución o del consultorio, o que allí no hubiera lugar suficiente para alojar a la persona.

El paciente tiene derecho a conocer cuáles son las normas y la reglamentación en cuanto a su conducta.

El paciente tiene derecho a recibir información por parte del prestador de salud en relación con el diagnóstico, el plan de tratamiento previsto, las alternativas, los riesgos y el pronóstico.

El paciente tiene derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento, excepto que la ley disponga lo contrario.

El paciente tiene derecho a que se le entregue —previa solicitud— información completa y asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos de financiación de los que se tenga conocimiento para el cuidado de su salud.

El paciente que reúne los requisitos para acceder a Medicare tiene derecho a saber —previa solicitud y antes del tratamiento— si el prestador o la institución de salud acepta la tasa de cobro de Medicare.

El paciente tiene derecho a recibir —previa solicitud— una estimación razonable del costo de los servicios de salud antes de que se los suministren.



El paciente tiene derecho a recibir un ejemplar de una factura detallada, que sea lo suficientemente clara y entendible, y a que —previa solicitud— se le expliquen los cargos.

El paciente tiene derecho a contar con acceso imparcial al tratamiento médico o alojamiento, independientemente de su raza, nacionalidad de origen, religión, minusvalía o forma de pago.

El paciente tiene derecho a recibir tratamiento por cualquier padecimiento de emergencia que se verá deteriorado si este no se le suministra.

El paciente tiene derecho a saber si el tratamiento médico tiene como objetivo llevar a cabo investigaciones experimentales y a dar su consentimiento o negarse a participar de estas.

El paciente tiene derecho a expresar quejas sobre cualquier violación a sus derechos, según se estipula en la ley de Florida, mediante el proceso para presentar reclamos que tiene el prestador o la institución de salud que le brindó servicios y ante el organismo de certificación estatal correspondiente.

El paciente tiene la responsabilidad de suministrar a su prestador de salud —según su mejor saber y entender— información precisa y completa sobre dolencias actuales, enfermedades anteriores, internaciones, medicamentos y otros asuntos en relación con su salud.

El paciente tiene la responsabilidad de informar al prestador de salud de cambios imprevistos en su estado de salud.

El paciente tiene la responsabilidad de informar al prestador de salud si entiende el plan de acción previsto y lo que se espera de él.

El paciente tiene la responsabilidad de seguir el plan de tratamiento recomendado por el prestador de salud.

El paciente tiene la responsabilidad de asistir a las citas y avisar al prestador o la institución de salud cuando por algún motivo no pueda hacerlo.

El paciente es responsable de sus actos si se niega a recibir tratamiento o si no sigue las instrucciones de su prestador de salud.

El paciente tiene la responsabilidad de cerciorarse de que las obligaciones financieras correspondientes a su atención se salden lo antes posible.

El paciente tiene la responsabilidad de acatar las normas y las disposiciones de la institución de salud que atañen al cuidado y la conducta de los pacientes.