



Patient's Bill of Rights and Responsibilities

Nicklaus Children's Hospital and its facilities have a responsibility to provide your child with appropriate medical care. The following is a set of guiding principles of patient care. It is important for you to know what your child's rights are as a patient and what your rights and obligations are as a parent and user of this hospital. We encourage you to talk with those involved with your child's care. A summary of your rights and responsibilities follows.

You and your child have the right:

- To be treated with courtesy and respect, with appreciation of his or her individual dignity, and with protection of his or her need for privacy.
- To a prompt and reasonable response to questions and requests.
- To know who is providing medical services and who is responsible for his or her care.
- To participate in the development and implementation of the patient plan of care.
- To know what patient support services are available, including whether an interpreter is available if he or she does not speak English.
- To know what rules and regulations apply to his or her conduct.
- To be given by the healthcare provider information concerning diagnosis, planned course of treatment, alternatives, risks, and prognosis.
- To refuse any treatment, except as otherwise provided by law.
- To be given, upon request, full information and necessary counseling on the availability of known financial resources for his or her care.
- To know, upon request and in advance of treatment, whether the healthcare provider or healthcare facility accepts the Medicare assignment rate.
- To receive, upon request, prior to treatment, a reasonable estimate of charges for medical care.
- To receive a copy of a reasonably clear and understandable, itemized bill and, upon request, to have the charges explained.
- To impartial access to medical treatment or accommodations, regardless of race, national origin, religion, handicap, or source of payment.

- To treatment for any emergency medical condition that will deteriorate from failure to provide treatment.
- To know if medical treatment is for purposes of experimental research and to give his or her consent or refusal to participate in such experimental research.
- To express grievances regarding any violation of his or her rights, as stated in Florida law, through the grievance procedure of the healthcare provider or healthcare facility which served him or her and to the appropriate state licensing agency.

A patient (or family/guardian) is responsible for:

- Providing to the healthcare provider, to the best of his or her knowledge, accurate and complete information about present complaints, past illnesses, hospitalizations, medications, and other matters relating to his or her health.
- Reporting unexpected changes in his or her condition to the healthcare provider.
- Reporting to the healthcare provider whether he or she comprehends a contemplated course of action and what is expected of him or her.
- Following the treatment plan recommended by the healthcare provider.
- Keeping appointments and, when he or she is unable to do so for any reason, notifying the healthcare provider or healthcare facility.
- His or her actions if he or she refuses treatment or does not follow the healthcare provider's instructions.
- Assuring that the financial obligations of his or her healthcare are fulfilled as promptly as possible.
- Following healthcare facility rules and regulations affecting patient care and conduct.

Visitation Guidelines:

- Each patient/parent(s), legal guardian and/or legal guardian designee (or support person, where appropriate) will be informed of the right, subject to his or her consent, to receive the visitors whom he or she designates, including, but not limited to a spouse, domestic partner (including same sex domestic partners), other family members, or a friend, and his or her right to withdraw consent at any time;

- Not restrict, limit, or otherwise deny visitation privileges on the basis of race, color, national origin, religion, sex, gender identity, sexual orientation, or disability; and
- Ensure that all visitors enjoy full visitation privileges consistent with the patient preferences
- All visitors should be free from symptoms of contagious disease and known exposures.

Feedback is important:

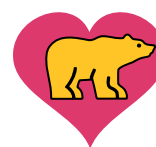
The Patient and Guest Relations Department is responsible for pursuing and/or referring any questions, concerns, complaints, or grievances you may have about your rights or the quality of care and services provided by Nicklaus Children's Hospital and its network of outpatient facilities. You may contact the Patient and Guest Relations staff directly at extension 4400, or ask any staff member to contact them on your behalf. If this is an emergency, please call the hospital operator (dial 0) and ask for them to page the Operations Administrator. We will gladly address any issues or concerns that you may have regarding your child's care.

Should you have any questions or complaints regarding the quality of care offered by a healthcare provider or healthcare facility, you may contact the Agency for Healthcare Administration at 1-888-419-3456 or write:

AGENCY FOR HEALTHCARE ADMINISTRATION
Consumer Assistance Unit
2727 Mahan Drive
Tallahassee, FL 32308-5403

Or The Joint Commission:
http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx
E-mail: complaint@jointcommission.org
Toll Free: 1-800-994-6610
Fax: (630) 792-5636

We value your feedback and concerns.



**Nicklaus
Children's
Hospital**



Declaración de Derechos y Responsabilidades de Pacientes

Nicklaus Children's Hospital y su red de centros de cuidados ambulatorios y sus locales tienen la responsabilidad de brindarles atención médica adecuada a los niños. Los siguientes son principios fundamentales para la atención médica del paciente. Es importante que sepa cuáles son los derechos de su hijo(a) como paciente y cuáles son sus derechos y obligaciones como padre y usuario de este hospital. Le recomendamos que hable con las personas involucradas en el cuidado de su hijo(a). A continuación se incluye un resumen de sus derechos y responsabilidades.

Usted y su hijo tienen derecho a:

- Ser tratados con cortesía y respeto, valorando su dignidad y protegiendo su necesidad de privacidad.
- Recibir respuestas de manera rápida y razonable a preguntas y pedidos.
- Saber quién presta los servicios médicos y quién es responsable de la atención de su hijo(a).
- Participar en el desarrollo e implementación del plan de cuidado del paciente.
- Saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles, incluso si hay un intérprete disponible en caso de que él o ella no hable inglés.
- Saber qué normas y regulaciones aplican a su conducta.
- Recibir información del proveedor de atención médica con respecto al diagnóstico, plan de tratamiento, alternativas, riesgos y pronóstico.
- Rechazar cualquier tratamiento, excepto en los casos en los que la ley indica lo contrario.
- Recibir información completa y consejos sobre los recursos financieros disponibles para su cuidado.
- Saber antes del tratamiento si el proveedor o centro de atención médica aceptan la tarifa de asignación de Medicare.
- Recibir, previo pedido y antes del tratamiento, un presupuesto aproximado razonable de los costos del cuidado médico.
- Recibir una copia de una factura detallada, clara y entendible, previo pedido, para tener una explicación de los costos.
- Recibir acceso imparcial a tratamiento médico o alojamiento, independientemente de la raza, nacionalidad, religión, discapacidad o forma de pago.

- Recibir tratamiento por cualquier condición médica de emergencia que empeoraría si no se le proporciona tratamiento.
- Saber si el tratamiento médico es para fines de investigación experimental y dar su consentimiento o rechazar participar en dicha investigación.
- Expresar quejas con respecto a cualquier violación de sus derechos, según se menciona en la legislación de Florida, mediante el procedimiento de presentación de quejas del proveedor o centro de atención médica que le brinda servicios y a la agencia de certificación estatal adecuada.

Un paciente (o familiar/guardián) es responsable de:

- Brindarle al proveedor de atención médica, en la medida de su conocimiento, información precisa y completa sobre molestias actuales, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con la salud del niño(a).
- Notificar al proveedor de atención médica cambios inesperados en su condición médica.
- Notificar al proveedor de atención médica si él o ella comprende el procedimiento a seguir y lo que se espera de él o ella.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por el proveedor de atención médica.
- Mantener las citas y, cuando él o ella no puedan hacerlo por cualquier motivo, notificar al proveedor o al centro de atención médica.
- Sus acciones si él o ella rechazan el tratamiento o no cumplen con las instrucciones del proveedor de atención médica.
- Asegurarse de que las obligaciones financieras de su atención médica sean cumplidas lo antes posible.
- Seguir las normas y las regulaciones del centro de atención médica concernientes al cuidado y la conducta del paciente.

Guía para recibir visitas:

- Cada paciente/padre(s), tutor y/o un representante legal designado (o persona de apoyo, si es apropiado en su caso) serán informados de su derecho, sujeto a su consentimiento para recibir a los visitantes que él o ella designe, incluyendo, pero no limitado a, su cónyuge/pareja (incluyendo las parejas domésticas del mismo sexo), otros miembros de la familia o amigos, y de su derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento;

- No restringir, limitar, o de otra manera negar los privilegios de visita basado en raza, color, origen nacional, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad, y
- Asegurarse de que todos los visitantes disfruten de los privilegios de visita en su totalidad, de acuerdo con las preferencias del paciente
- Todos los visitantes deben estar libres de síntomas de enfermedades contagiosas y de exposiciones a enfermedades conocidas.

Sus sugerencias son importantes:

El Departamento de Atención a Pacientes y Visitantes es responsable de responder o remitir cualquier pregunta, consulta, queja o reclamo que pueda tener acerca de sus derechos o la calidad de la atención y los servicios provistos por el Nicklaus Children's Hospital y sus locales. Puede comunicarse con el personal de Atención a Pacientes y Visitantes directamente llamando a la extensión 4400 o solicitando a cualquier miembro del personal que se comunique con ellos en su nombre. Si se trata de una emergencia, llame a la operadora del hospital (marque 0) y pida que localicen al Administrador de Operaciones. Atenderemos con gusto cualquier pregunta o inquietud que tenga acerca del cuidado médico de su hijo(a).

Si tiene alguna pregunta o queja sobre la calidad del cuidado ofrecido por el proveedor de atención médica o centro de atención médica, puede comunicarse con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud al 1-888-419-3456 o escriba a: AGENCY FOR HEALTHCARE ADMINISTRATION (Agencia de Administración del Cuidado de la Salud) Unidad de Asistencia al Consumidor 2727 Mahan Drive Tallahassee, FL 32308-5403

o a La Comisión Colectiva (Joint Commission): http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx
Correo electrónico: complaint@jointcommission.org
Sin costo: 1-800-994-6610
Fax: (630) 792-5636

Valoramos sus comentarios y preocupaciones.



**Nicklaus
Children's
Hospital**



Deklarasyon Dwa ak Responsablite Pasyan yo

Nicklaus Children's Hospital ak sant medikal li yo gen yon responsablite pou bay pitit ou swen medikal ki apwopriye. Sa ki endike anba la a se yon seri prensip debaz pou nou bay pasyan yo swen medikal. Li enpòtan pou ou konnen kisa dwa pitit ou ye lè li se yon pasyan epitou ki dwa ak obligasyon ou lè ou se yon paran ak itilizatè lopital sa a. Nou ankouraje ou pou pale avèk moun ki patisipe nan swen medikal pitit ou. Men yon rezime dwa ak responsablite ou yo.

Oumenm ak pitit ou gen dwa pou:

- Jwenn tretman avèk koutwazi ak respè, avèk apresyasyon diyite endividyèl li, epitou avèk pwoteksyon bezwen li pou entimite.
- Yon repons ki rapid ak rezonab pou kesyon ak demann ou yo.
- Konnen kimoun ki ape ofri sèvis medikal, ak kimoun ki responsab pou swen li.
- Patipispe nan devlopman ak realizasyon plan swen lasante pou pasyan a
- Konnen ki sèvis sipò pou pasyan ki disponib, epitou si yon entèprèt disponib si pasyan an pa pale lang Anglè.
- Konnen ki prensip ak règleman ki aplike pou konduit li.
- Pwofesyonèl swen sante a ba li enfòmasyon konsènan dyagnostik, pwosesis tretman ki planifye a, lòt chwa tretman, risk ak sa ki kapab rive.
- Refize nenpòt tretman, sof si lalwa otorize lekonntrè.
- Resevwa, sou demann, tout enfòmasyon ak konsèy ki nesèsè sou disponiblite resous finansye ki la pou swen li.
- Konnen, sou demann epi anvan tretman an, si pwofesyonèl swen sante a, oswa sant swen sante a aksepte tarif afektasyon Medicare.
- Resevwa, sou demann, anvan tretman an, yon estimasyon rezonab de frè pou peye pou swen medikal la.
- Resevwa yon kopi bòdwo ki detaye ak lè, yon fason rezonab epi ki fasil pou konprann, sou demann, pou jwenn eksplikasyon sou frè yo.
- Aksè san paspouki nan tretman medikal oswa nan aranjanman, kèlkeswa ras li, peyi kote li fèt, relijyon li, andikap li oswa kote li ape jwenn lajan pou li peye.
- Tretman pou nenpòt pwoblèm medikal pou ijans ki kapab vini pi grav si li pa jwenn tretman an.

- Konnen si tretman medikal la se pou yo fè rechèch eksperimental epi pou bay konsantman li oswa refi li pou li patisipe nan rechèch eksperimental la.
- Fè doleyans espesyal konsènan nenpòt vyolasyon dwa li, jan sa endike nan lwa Florida, dapre pwosedi pwofesyonèl swen sante a oswa sant swen sante kote li jwenn sèvis la, epitou nan ajans leta apwopriye ki bay lisans.

Yon pasyan (oswa fanmi/responsab legal li) responsab pou:

- Bay pwofesyonèl swen sante a, dapre tout sa li konnen, enfòmasyon ki egzakt ak konplè plent li fè yo, maladi li te genyen, tout lè ke li te entène nan yon lopital, medikaman li ape pran, ak lòt afè ki asosye avèk sante li.
 - Rapòte ba pwofesyonèl swen sante a nenpòt chanjman li remake nan eta sante li.
 - Rapòte ba pwofesyonèl swen sante a si li konprann yon pwosesis aksyon ki anvizaje ak sa yo mande li pou fè.
 - Swiv plan tretman pwofesyonèl swen sante a rekòmande pou li.
 - Ale nan randevou li yo epi, lè li pa kapab fè sa pou nenpòt ki rezon, li gen responsablite pou fè pwofesyonèl swen sante a oswa sant swen sante a konnen sa.
 - Aksyon li yo si li refize tretman an, oswa si li pa swiv enstriksyon pwofesyonèl swen sante a.
 - Asire li satisfè obligasyon finansye yo pou swen sante li resevwa a san pèdi tan.
 - Swiv règ sant swen sante a avèk règleman ki afekte swen sante ak konduit pasyan.
- ## Gid pou Vizit:
- Chak pasyan/paran(yo), responsab legal avèk/ oswa reprezantan responsab legal la (oswa moun ki bay sipò, lè genyen) ap resevwa enfòmasyon nan moman admisyon li nan lopital la, sou dwa li genyen, selon konsantman li, pou resevwa vizitè li chwazi, tankou, men pa sèlman, yon madanm/mari, yon patnè nan kay (tankou patnè nan kay ki gen menm sèks avèk li), yon lòt manm fanmi, oswa yon zanmi, ak dwa li genyen pou anile konsantman an nenpòt lè;

- Pa mete restriksyon sou privilèj vizit yo, pa limite privilèj vizit yo, oswa pa bay refi pou privilèj vizit yo akòz ras, koulè, peyi kote ou fèt, relijyon, sèks, idantite jan, preferans seksyèl, oswa andikap; epi
- Asire tout vizitè yo jwi privilèj vizit la nèt dapre preferans pasyan an
- Tout vizitè yo pa ta dwe gen sentòm maladi kontajye ak maladi yo konnen yo ekspozè pou pran

Remak yo enpòtan:

Depatman Relasyon Pasyan ak Vizitè responsab pou pouswiv avèk/oswa refere nenpòt kesyon, enkyetid, plent oswa doleyans ou ka genyen sou dwa ou ak sou kalite swen sante ak sèvis ou resevwa nan Nicklaus Children's Hospital ak rezo sant medikal pasyan ki pa entène li yo. Ou kapab kontakte ekip Relasyon Pasyan ak Vizitè dirèkteman nan ekstansyon 4400, oswa ou kapab mande nenpòt manm ekip la pou li kontakte yo sou non ou. Si se yon ijans, tanpri rele operatè lopital la (peze 0) epi mande pou yo bipe Administratè Operasyon an. Nou ap kontan rezoud nenpòt pwoblèm oswa enkyetid ou kapab genyen konsènan swen pitit ou.

Si ou ta dwe gen nenpòt kesyon oswa plent konsènan kalite swen sante yon pwofesyonèl swen sante oswa yon sant swen sante bay, ou ka kontakte Administrasyon Ajans pou Swen Sante a nan nimewo 1-888-419-3456 oswa voye yon lèt ba:

AGENCY FOR HEALTH CARE ADMINISTRATION
Consumer Assistance Unit
2727 Mahan Drive
Tallahassee, FL 32308-5403

Oswa ba Komisyon Miks lan:
http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx
Adrès Imèl: complaint@jointcommission.org
Nimewo pou Rele Gratis: 1-800-994-6610
Faks: (630) 792-5636

Nou apresye remak ak enkyetid ou.



**Nicklaus
Children's
Hospital**

وثيقة حقوق ومسئوليات المريض

وعدم تقييد أو منع أو رفض امتيازات الزيارة بأي شكل آخر على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الدين أو الجنس أو الهوية الجندرية أو التوجه الجنسي أو الإعاقة؛
التحقق من استمتاع كل الزوار بكل امتيازات الزيارة بما يتفق مع تفضيلات المريض
يجب أن يخلو كل الزوار من كل أعراض الأمراض المعدية وحالات التعرض المعروفة للأمراض.

إن الملاحظات في غاية الأهمية:

تكون إدارة علاقات المرضى والضيوف مسؤولة عن متابعة و / أو إحالة أي أسئلة أو مشكلات أو شكاوى أو تظلمات يمكن أن تثار لديك حول حقوقك أو جودة الرعاية والخدمات التي يتم توفيرها من خلال مستشفى نيكلاوس للأطفال وشبكة منشآت العيادات الخارجية الخاصة بها. يمكنك الاتصال بفريق عمل علاقات المرضى والضيوف بشكل مباشر على الرقم الداخلي 4400، أو يمكنك أن تطلب من أحد أفراد فريق العمل الاتصال بهم نيابة عنك. في حالات الطوارئ، يرجى الاتصال بعامل الهاتف في المستشفى (على الرقم 0)، واطلبه منه تحويلك إلى مسؤول العمليات. سوف نتعامل بكل سرور مع أي مشكلات أو مخاوف يمكن أن تثار لديك فيما يتعلق برعاية طفلك.

في حالة وجود أي أسئلة أو شكاوى فيما يتعلق بجودة الرعاية التي يتم توفيرها من خلال موفر رعاية صحية أو منشأة رعاية صحية، يمكنك الاتصال بوكالة إدارة الرعاية الصحية على الرقم 1-888-419-3456، أو يمكنك مراسلتها على العنوان التالي:

AGENCY FOR HEALTH CARE ADMINISTRATION

Consumer Assistance Unit 2727 Mahan Drive

Tallahassee, FL 32308-5403

أو يمكنك التواصل مع اللجنة المشتركة (Joint Commission):

الإلكتروني: http://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx

البريد الإلكتروني: complaint@jointcommission.org

الرقم المجاني: 1-800-994-6610

الفاكس: (630) 792-5636

إننا نقدر ملاحظتك وشكوك.

علاج أي مرض طبي طارئ يمكن أن يتدهور في حالة عدم توفير العلاج له. معرفة ما إذا كان العلاج الطبي لأغراض البحث التجريبية وإعطاء الموافقة أو الرفض على المشاركة في مثل تلك الأبحاث التجريبية.
رفع التظلمات فيما يتعلق بأي انتهاك لحقوق الطفل، كما هو موضح في قانون فلوريدا، من خلال إجراء التظلمات المتبع لدى موفر الرعاية الصحية أو منشأة الرعاية الصحية التي قدمت له الخدمات ولوكالة الترخيص المناسبة في الولاية.

يكون المريض (أو أسرته / الوصي عليه) مسؤولاً عما يلي:

توفير معلومات كاملة ودقيقة لموفر الرعاية الصحية، وفقاً لأفضل معلوماته، حول الشكاوى الحالية والأمراض السابقة والحالات التي تم حجز الطفل فيها في المستشفى والأدوية وغير ذلك من الأمور المرتبطة بصحة الطفل. الإبلاغ عن التغييرات غير المتوقعة في حالة الطفل لموفر الرعاية الصحية. إبلاغ موفر الرعاية الصحية بما إذا كان يفهم مسار الإجراءات المخطط له وما هو متوقعه منه.
الالتزام بخطة العلاج الموصى بها من خلال موفر الرعاية الصحية. الالتزام بالمواعيد، وإبلاغ موفر الرعاية الصحية أو منشأة الرعاية الصحية في حالة عدم القدرة على الالتزام بها.
يكون مسؤولاً عن تصرفاته إذا رفض العلاج أو لم يلتزم بتعليمات موفر الرعاية الصحية.
التحقق من الوفاء بالالتزامات المالية المتعلقة بالرعاية الصحية في أسرع وقت ممكن.

الالتزام بقواعد ولوائح منشأة الرعاية الصحية التي تؤثر على رعاية وسلوكيات المريض.

توجيهات الزيارة:

يتم إبلاغ كل مريض / ولي (أولياء) أمر و / أو وصي قانوني و / أو نائب عن الوصي القانوني (أو أي شخص مسؤول عن الدعم، متى كان ذلك مناسباً) الحق في استقبال الزوار الذين يحدددهم، شريطة موافقته، بما في ذلك، ودون الحصر، الزوج / الزوجة أو الشريك في المسكن (بما في ذلك شركاء السكن من نفس الجنس) وأفراد الأسرة الآخرين أو الأصدقاء، بالإضافة إلى حقه في سحب الموافقة في أي وقت؛

هناك مسؤولية ملقاة على عاتق مستشفى نيكلاوس للأطفال ومنشأتها تتعلق بتوفير الرعاية الطبية المناسبة للأطفال. وفيما يلي مجموعة من المبادئ التوجيهية لرعاية المرضى. ومن الضروري بالنسبة لك أن تعرف حقوق طفلك كولي أمر وكذلك حقوقك والالتزامات الملقاة على عاتقك كولي أمر ومستخدم لهذه المستشفى. ونحن نشجعك على التحدث مع أولئك المشاركين في رعاية طفلك. وفيما يلي مخلص لحقوقك ومسؤولياتك.

أنت وطفلك لك الحقوق التالية:

• أن يتم التعامل مع الطفل بكل كياسة واحترام، مع تقدير كرامته الشخصية، وحماية احتياجات الخصوصية المتعلقة به.

الرد بسرعة وفي الوقت المناسب على الأسئلة والطلبات.

معرفة من يوفر خدمات الرعاية الطبية للطفل ومن المسؤول عن رعايته.

مشاركة في وضع وتنفيذ خطة رعاية المريض

التعرف على خدمات دعم المرضى المتاحة. بما في ذلك ما إذا كان هناك مترجم فوري متاح أم لا إذا كان الطفل لا يتحدث اللغة الإنجليزية.

معرفة القواعد واللوائح السارية على سلوكيات الطفل.

أن تحصل أنت والطفل على معلومات من موفر الرعاية الصحية حول التشخيص والمسار المرتب له للعلاج والبدائل والمخاطر والتنبؤ بالمرض.

رفض أي علاج، باستثناء الحالات التي ينص القانون على خلاف ذلك فيها.

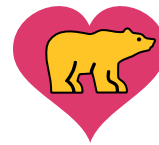
أن تحصل أنت والطفل، عند طلب ذلك، على المعلومات الكاملة والاستشارات الضرورية حول إتاحة الموارد المالية المعرفة لرعاية الطفل.

معرفة ما إذا كان موفر الرعاية الصحية أو منشأة الرعاية الصحية يقبل (تقبل) معدل تعيين Medicare، عند طلب ذلك وقبل تنفيذ العلاج.

الحصول على تقدير معقول لنفقات الرعاية الطبية، عند طلب ذلك، وقبل العلاج.

الحصول على نسخة من فاتورة واضحة ويمكن فهمها ومفصلة بشكل معقول، عند طلب ذلك، لتفسير النفقات.

الوصول، بدون تعيز، إلى العلاج الطبي أو الترتيبات الطبية، بغض النظر عن العرق أو الأصل القومي أو الدين أو الإعاقة أو مصدر الدفع.



**Nicklaus
Children's
Hospital**