Your Rights and Responsibilities as a Patient at Denver Health

As a Denver Health patient you have the right to:

A. Receive a written statement and have your rights explained to you when you are admitted, enrolled, or any time you request.

B. Receive care and treatment that is respectful, recognizes your dignity, cultural and personal values and religious beliefs, provides for your personal privacy to the extent possible during the course of treatment, and promotes a positive self-image.

C. Receive care and access to Denver Health programs and activities without regard to race, color, national origin, sex, sexual orientation, disability, or age.

D. Effective communication, in a manner you understand (including free interpreting and translation services) regardless of the language spoken, impairment, or disability.

E. Be informed of your medical status, diagnosis, prognosis, and outcomes of care provided, including unanticipated outcomes.

F. Participate in the development and implementation of the treatment, pain management, and discharge plans.

G. Make informed decisions for all treatments and procedures. This includes the right to consent to, request, or refuse treatment, drugs, tests, or procedures, and to be informed of the risks and benefits of that action.

H. Know the name, professional status, and experience of:

   i. The physician or other health care provider who has primary responsibility for your care, treatment, and services, and

   ii. The other physicians or health care providers who will provide your care, treatment, and services.

I. Care delivered in accordance with your needs.

J. Know that Denver Health is a teaching facility and some care may be provided by health care providers in training.

K. Choose whether or not to participate in research or clinical trials and have your rights respected during the research.

L. Have a person of choice and a personal physician notified upon your hospital admission or when your illness worsens.

M. Have a personal representative (as allowed under state law) remain informed and make direct care decisions when you are not able to make decisions about your care because of a mental or physical condition. This person may also exercise your rights pertaining to health information.

N. Expect that Denver Health will follow its policies and procedures and laws relating to the confidentiality and access of medical records. This includes the right to:

   i Receive a Notice of Privacy Practices that explains how Denver Health protects your health information and your rights with regard to your health information.

   ii. Access, request amendment to, and obtain information on disclosures of your personal health information.

   iii. Access information contained within your medical records within a reasonable time frame, except in certain cases, which will be explained.

   iv. Give or withhold consent for Denver Health to make or use pictures, recordings, or other images of you for purposes other than your care.

O. Receive billing information upon request, including:

   i Prior to receiving care or treatment, the estimated charge for non-emergent care. The estimated charge may be based on an average patient with a similar diagnosis.

   ii. Help applying for insurance or financial aid programs.

   iii. Assistance with determining charges such as deductibles and co-pays.

   iv. A copy of Denver Health's general billing procedures.

   v. An itemized bill.

   vi. Answers to questions about a bill for services.

P. Request access and receive help in seeking protective services such as guardianship and advocacy services, conservatorship, and child or adult protective services.

Q. Receive care that is free from neglect, exploitation, verbal, mental, or physical abuse, or conditions that are not safe.

R. Except for persons in custody, be free from the use of seclusion and restraints of any form that are not medically necessary or are used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation.

S. Have your personal wishes followed for life support and organ gifts.

T. Create Advance Directives. An Advance Directive is a legal document that allows you to give directions about future medical care or to direct another person to make medical decisions for you if you cannot make decisions yourself. Advance Directives include Living Wills, CPR Directives, Medical Durable Powers of Attorney, and medical orders for scope of treatment (MOST) forms.

U. Have persons providing care comply with Advance Directives when they are valid, apparent, and available and be informed when an advance directive cannot be followed. If you are undergoing anesthesia or invasive procedures and have a CPR Directive, a decision should be reached with you prior to the procedure as to whether the CPR status will be temporarily suspended during the procedure. If no clear decision as to CPR status is reached prior to the procedure, the CPR Directive will be suspended during anesthesia/the procedure and during immediate recovery, but typically not longer than 24 hours following the procedure.

V. Voice complaints and recommend changes freely without being subject to coercion, discrimination, reprisal, or unreasonable interruption of care.

W. Receive information about Denver Health's complaint resolution process and file a concern with:

i. A Denver Health Patient Representative by calling (303) 602-2915 or writing to 777 Bannock St., MC 0255, Denver, CO 80204. The patient has the right to have the concern reviewed and to receive a response that includes the name of the hospital contact person, the steps that were taken to investigate the complaint, and the outcome.

ii. The Colorado Department of Public Health and Environment by calling (303) 692-2800 or writing to 4300 Cherry Creek Drive So., Building A, 2nd Floor, Denver, CO 80206.

iii. The Colorado Foundation for Medical Care, for Medicare beneficiaries with concerns about quality of care, coverage decisions, and to challenge a discharge by calling (303) 695-3333 or writing to 23 Inverness Way East, Suite 100, Englewood, CO 80112.

iv. The Joint Commission by calling (800) 994-6610 or writing to the Quality Monitoring Office, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.

v. Denver Health's Director of Risk Management, for complaints regarding access to services or discrimination on the basis of disability, by calling (303) 436-5424 or writing to 777 Bannock Street, MC 5015, Denver, CO 80204. The patient can also contact the U. S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights by calling (303) 844-2024 (TDD 303-844-3439) or writing to 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.

As a Denver Health patient you have the responsibility to:

A. Treat Denver Health staff, patients, and visitors with courtesy, dignity, and respect.

B. Follow Denver Health rules that include Denver Health's non-smoking and visitors policies.

C. Consider the rights of other patients and staff and to help control noise and number of visitors.

D. Upon request, give Denver Health copies of records needed for registration, financial screening, and billing purposes.

E. Give Denver Health copies of any advance directives you have created and any guardianship papers or other court documents needed to show authority to consent for care and treatment.

F. Pay the required share of the bill and co-payments on time.

G. Give correct and complete information about your:
1. Present symptoms;
2. Past illnesses;
3. Other hospitalizations;
4. Current medications;
5. Other pertinent health care questions.

H. Keep appointments and be on time.

I. Accept the results if treatment is refused or care provider instructions are not followed.

J. Take part in the care provided.

K. Tell care providers or patient advocates about care concerns.

L. Ask questions.

Denver Health and Hospital Authority does not exclude, deny benefits to, or otherwise discriminate against any person on the ground of race, color, or national origin, or on the basis of disability or age in admission to, participation in, or receipt of the services and benefits under any of its programs and activities, whether carried out by Denver Health directly or through a contractor or any other entity with which Denver Health arranges to carry out its programs and activities.

Sus derechos y responsabilidades como paciente de Denver Health

Todos los pacientes de Denver Health tienen derecho a

A. Recibir una declaración por escrito y que se le expliquen sus derechos en el momento de la admisión, la inscripción o en cualquier momento en que usted lo solicite.

B Recibir atención médica y tratamiento que respete y reconozca su dignidad, sus valores culturales y personales y sus creencias religiosas, manteniendo su privacidad personal hasta el máximo grado posible durante el curso del tratamiento, y que promueva una imagen personal positiva.

C. Recibir atención médica y tener acceso a los programas y actividades de Denver Health independientemente de su raza, color, nacionalidad, sexo, orientación sexual, incapacidad o edad.

D. Una comunicación eficaz, de manera que usted pueda entender (incluyendo servicios de interpretación y traducción sin costo) independientemente del idioma, impedimento o incapacidad.

E. Ser informado de su condición médica, diagnóstico, pronóstico y los resultados de la atención médica prestada, incluyendo los resultados no esperados.

F. Participar en el desarrollo e implementación del tratamiento, el tratamiento del dolor y los planes del alta.

G. Tomar decisiones informadas para todos los tratamientos y procedimientos. Esto incluye el derecho a dar su consentimiento, solicitar o rechazar el tratamiento, medicamentos, exámenes o procedimientos y a ser informado de los riesgos y beneficios de estas acciones.

H. Saber el nombre, la jerarquía profesional y la experiencia de:
   i. el médico u otro proveedor de atención médica que sea el responsable principal de su atención médica, tratamiento y servicios y
   ii. los otros médicos o proveedores de atención médica que le brinden atención médica, tratamiento y servicios.

I. Recibir atención médica de acuerdo con sus necesidades.

J. Saber que Denver Health es una institución educativa y que parte de la atención médica es prestada por proveedores de atención médica que están recibiendo capacitación.

K. Elegir si desea participar en investigaciones o ensayos clínicos y que se respeten sus derechos durante la investigación.

L. Que se notifique a la persona que usted elija y a su médico personal en caso de ingreso en el hospital o si su enfermedad empeora.

M. Tener un representante personal (según lo dispuesto por la ley del estado) que sea informado y dé instrucciones sobre las decisiones de atención médica cuando usted no pueda tomar decisiones con respecto a su atención médica debido a una condición mental o física. Esta persona también puede ejercer en su nombre sus derechos con respecto a la información de salud.

N. Esperar que Denver Health cumpla con sus normas y procedimientos y con las leyes sobre la confidencialidad y el acceso a los registros médicos. Esto incluye el derecho a:
   i. Recibir un Aviso de Prácticas de Privacidad que explique cómo Denver Health protege su información de salud y sus derechos con respecto a su información de salud.
   ii. Tener acceso, solicitar modificaciones y obtener información sobre las divulgaciones de su información médica personal.
   iii. Tener acceso a la información contenida en sus registros médicos en un plazo razonable de tiempo, excepto en ciertos casos que serán explicados.
   iv Dar o negar su consentimiento para que Denver Health tome o use fotografías, haga grabaciones o registre imágenes sobre usted con fines que no sean su atención médica.

O. Recibir información sobre facturación cuando la solicite, incluyendo:
   i. Antes de recibir atención médica o tratamiento, el costo calculado de la atención médica que no sea de emergencia. El costo estimado puede estar basado en un promedio de un paciente con un diagnóstico similar.
   ii. Ayuda para solicitar que se le inscriba en programas de ayuda financiera o seguro médico.
   iii. Ayuda para determinar los costos, como por ejemplo los deducibles y copagos (co-payments).
   iv. Una copia de los procedimientos generales de facturación de Denver Health.
   v. Una factura detallada.
   vi. Respuestas a sus preguntas sobre una cuenta de servicios médicos.

P. Solicitar acceso y recibir ayuda para obtener servicios de protección como tutela y servicios de defensa, custodia y servicios de protección de niños y adultos.

Q Recibir atención médica sin negligencia, explotación, abuso verbal, mental o físico ni condiciones inseguras.

R. Excepto para las personas que estén bajo custodia (arrestados), la atención médica debe estar libre del uso de reclusión y limitaciones de cualquier tipo que no sean por necesidad médica o que se usen como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.

S. Que se sigan sus deseos personales con respecto al apoyo para la vida y la donación de órganos.

T. Crear Directivas Anticipadas. Una directiva o instrucción anticipada es un documento legal que permite que usted dé instrucciones con respecto a su atención médica futura o que nombre a otra persona para que tome decisiones médicas por usted si usted no puede tomarlas usted mismo. Entre las directivas anticipadas están los testamentos en vida (Living Wills), las directivas de reanimación cardiopulmonar (RCP) (CPR Directives), los poderes legales durables para asuntos médicos (Medical Durable Powers of Attorney), e instrucciones médicas que abarquen la mayoría de las formas de tratamiento.

U. Que las personas que le brindan atención médica cumplan sus instrucciones anticipadas cuando sean válidas, claras y estén disponibles y que se le informe a usted cuando no se pueda cumplir una instrucción anticipada. Si usted recibirá anestesia o será sometido a procedimientos invasivos y tiene instrucciones de resucitación cardiopulmonar, se deberá tomar una decisión con usted, antes del procedimiento, sobre si las instrucciones de resucitación cardiopulmonar deben ser suspendidas temporalmente durante el procedimiento. Si no se llega a una decisión clara con respecto a la resucitación cardiopulmonar antes del procedimiento, se suspenderán sus instrucciones sobre la resucitación cardiopulmonar durante la anestesia/el procedimiento y durante la recuperación inmediata, pero normalmente durante no más de 24 horas después del procedimiento.

V. Expresar sus quejas y recomendar cambios libremente sin estar limitado por coerción, discriminación, represalias o la interrupción injustificada de la atención médica.

W. Recibir información sobre el proceso de resolución de quejas de Denver Health y a presentar una queja ante:
   i. Un Representante del Paciente de Denver Health llamando al (303) 602-2915 o escribiendo a 777 Bannock St., MC 0255, Denver, CO 80204. El paciente tiene derecho a que se revise su queja y a recibir una respuesta que incluya el nombre de la persona de contacto en el hospital, las medidas que se tomaron para investigar la queja y el resultado.
   ii. El Departamento de Salud Pública y Medioambiente de Colorado (Colorado Department of Public Health and Environment) llamando al (303) 692-2800 o escribiendo a 4300 Cherry Creek Drive So., Edificio A, 2o Piso, Denver, CO 80206
   iii. La Fundación para la Atención Médica de Colorado (Colorado Foundation for Medical Care), para los beneficiarios de Medicare que tienen quejas sobre la calidad de la atención médica, las decisiones de cobertura y para impugnar un alta llamando al 303 695-3333 o escribiendo a 23 Inverness Way East, Suite 100, Englewood, CO 80112.
   iv. La Comisión Conjunta (Joint Commission) llamando al (800) 994-6610 o escribiendo a Quality Monitoring Office, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
   v. Director de Gestión de Riesgos de Denver Health, para quejas sobre el acceso a los servicios o sobre discriminación por incapacidad, llamando al (303) 436-5424 o escribiendo a 777 Bannock Street, MC 5015, Denver, CO 80204. El paciente también puede comunicarse con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles (U. S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights), llamando al (303) 844-2024 (TDD 303-844-3439) o escribiendo a 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.

Todos los pacientes de Denver Health tienen la responsabilidad de

A. Tratar al personal, los pacientes y los visitantes de Denver Health con cortesía, dignidad y respeto.

B. Seguir las reglas de Denver Health, incluyendo la prohibición de fumar y las normas para los visitantes.

C. Respetar los derechos de los otros pacientes y del personal y ayudar a controlar el ruido y la cantidad de visitantes.

D. Entregar a Denver Health copias de los registros necesarios para fines de inscripción, evaluación financiera y facturación cuando se le solicite.

E. Entregar a Denver Health copias de las instrucciones anticipadas que usted haya creado y de los documentos de custodia u otros documentos judiciales que prueben la autorización para dar el consentimiento para la atención médica y el tratamiento.

F. Pagar puntualmente la parte que le corresponda de la cuenta y los copagos (co-payments).

G. Dar información correcta y completa sobre:
   1. Sus síntomas actuales;
   2. Enfermedades pasadas;
   3. Otras hospitalizaciones;
   4. Medicamentos actuales;
   5. Otras preguntas pertinentes para su atención médica.

H. No faltar a sus citas y llegar a tiempo.

I. Aceptar los resultados si se niega a recibir tratamiento o si no se siguen las instrucciones del proveedor de atención médica.

J. Participar en la atención médica que recibe.

K. Hablar con los proveedores de atención médica o los defensores de los pacientes con respecto a sus inquietudes sobre la atención médica.

L. Hacer preguntas.

DENVER HEALTH
Level One Care for ALL

Denver Health and Hospital Authority no excluye, niega beneficios ni discrimina a nadie por motivos de raza, color, nacionalidad, incapacidad ni edad al admitir, permitir la participación u ofrecer servicios y beneficios bajo cualquiera de sus actividades y programas, ya sean llevados a cabo directamente por Denver Health o mediante un contratista o cualquier otra entidad con la que Denver Health realice sus programas y actividades.