



**DENVER
HEALTH™**
— est. 1860 —
ESTAMOS AQUÍ EN TU CAMINO POR LA VIDA

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE EN DENVER HEALTH

COMO PACIENTE DE DENVER HEALTH USTED TIENE EL DERECHO A:

- A. Recibir una copia de sus derechos como paciente y pedir que se los expliquen en un idioma y de una manera que usted entienda cuando reciba atención médica o en cualquier momento en que usted lo solicite.
- B. Recibir atención y tratamiento respetuoso, que reconozca su dignidad, valores culturales y personales y sus creencias religiosas, que promueva una imagen positiva de usted mismo, y que proteja su privacidad personal en la medida de lo posible durante el curso del tratamiento.
- C. Recibir atención médica y tener acceso a los programas de Denver Health sin restricciones basadas en edad, raza o etnia, color, origen nacional, religión, cultura, estatus socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, información genética, o incapacidad física o mental.
- D. Recibir información acerca de sus trastornos y tratamientos médicos de una manera que usted entienda – sin importar el idioma que usted hable ni ninguna deficiencia o discapacidad – lo que incluye ayuda para comunicarse o servicios de traducción mediante un intérprete médico calificado cuando lo necesite.
- E. Obtener información sobre el estado y los resultados de su atención médica, incluyendo cualquier resultado imprevisto.
- F. Comprender y participar en la creación e implementación de su tratamiento, control del dolor y planes de alta del hospital.
- G. Tomar decisiones informadas acerca de los tratamientos y procedimientos que usted puede recibir como parte de su atención médica, y obtener información acerca de los posibles beneficios, riesgos y efectos secundarios. Su derecho a tomar decisiones informadas sobre su atención médica también incluye el derecho a solicitar tratamientos, medicamentos, exámenes o procedimientos que crea que son necesarios, a cambiar de opinión sobre si hacerse un procedimiento, y a rechazar un tratamiento.
- H. Decidir si participar o no en investigaciones o ensayos clínicos y a que se respeten sus derechos durante la investigación.
- I. Conocer el nombre, el estatus profesional y la experiencia de los médicos u otros proveedores de atención médica que le brinden cuidado, tratamiento y servicios.
- J. Saber que Denver Health es un centro de enseñanza y que algunos cuidados pueden ser proporcionados por proveedores de atención médica que se están capacitando.
- K. Obtener la atención médica adecuada para usted y para satisfacer las necesidades emocionales, espirituales y de desarrollo de su familia.
- L. Hacer que Denver Health notifique a su médico y/o a una persona de su elección cuando usted sea hospitalizado o cuando empeore su enfermedad.
- M. Tener a un familiar, amigo o a otra persona con usted para recibir apoyo emocional mientras esté en el hospital, a menos que eso vaya en contra de la seguridad médica o terapéutica suya o de la otra persona, o que infrinja los derechos o la seguridad de otros.
- N. Tener un representante personal (según lo que permita la ley del estado) que se mantenga informado y tome decisiones sobre su atención médica cuando usted no pueda tomar esas decisiones debido a una afección mental o física. Esta persona también puede ejercer sus derechos para acceder a su información médica.
- O. Esperar que Denver Health siga la ley y sus políticas y procedimientos de confidencialidad y acceso a los registros médicos, incluyendo lo siguiente:
 - i. Darle un aviso de prácticas de privacidad que explique cómo Denver Health protege su información médica y sus derechos sobre su información médica.
 - ii. Permitirle tener acceso a información sobre divulgación de su información personal de salud, solicitar cambios a esa información y obtener esa información, como se describe en el aviso de prácticas de privacidad.
 - iii. Permitirle acceder, dentro de un plazo razonable, a la información que esté en sus registros médicos.
 - iv. Permitirle dar o negar el consentimiento para que Denver Health tome o use fotografías, grabaciones u otras imágenes de usted para propósitos que no sean su atención médica.
- P. Recibir información de facturación bajo petición, incluyendo:
 - i. Cargos calculados por servicios que no sean de emergencia antes de recibir el cuidado o tratamiento. Se pueden calcular los cargos basándose en un paciente promedio con un diagnóstico similar.
 - ii. Ayuda para solicitar un seguro de salud o programas de ayuda financiera.
 - iii. Ayuda para entender su parte del costo de los servicios médicos, tales como deducibles de seguros y copagos.
 - iv. Una copia de los procedimientos generales de facturación de Denver Health.
 - v. Una factura detallada.
 - vi. Respuestas a preguntas sobre una factura por servicios.
- Q. Solicitar acceso y recibir ayuda para obtener servicios de tutela y defensa, custodia, y/o servicios de protección para niños o adultos.
- R. Obtener atención médica en un entorno seguro que esté libre de negligencia, explotación y abuso verbal, mental o físico.
- S. Excepto en el caso de las personas arrestadas o detenidas, estar libre de reclusión y de todo tipo de restricción que no sea médicamente necesaria o que se utilice como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- T. Hacer que se cumplan sus deseos personales en cuanto a soporte vital y regalos de órganos.
- U. Crear una directiva anticipada. Una directiva anticipada es un documento legal que le permite dar instrucciones sobre su atención médica futura o que permite que otra persona tome decisiones médicas por usted si usted no puede tomar esas decisiones usted mismo. Las directivas anticipadas incluyen testamentos vitales, directivas de reanimación cardiopulmonar (RCP o CPR en inglés), poderes legales médicos duraderos y formularios de órdenes médicas para el alcance del tratamiento (MOST).

- V. Hacer que sus proveedores de atención médica cumplan con las directivas anticipadas cuando estas sean válidas y evidentes, y estén disponibles. Usted tiene derecho a que se le informe cuando no se pueda seguir una directiva anticipada. Si usted está bajo anestesia o procedimientos invasivos y tiene una directiva de RCP, le pediremos antes del procedimiento que decida si suspender temporalmente la directiva de RCP durante el procedimiento. Si no se llega a una decisión clara antes del procedimiento, se suspenderá la directiva de RCP durante el procedimiento o anestesia y durante la recuperación inmediata, pero por lo general por no más de 24 horas después del procedimiento.
- W. Expresar quejas y dar opiniones libremente sin miedo a sufrir coerción, discriminación, venganza ni una interrupción irrazonable de la atención médica.
- X. Recibir información sobre el proceso de resolución de quejas de Denver Health y presentar una queja a:
 - i. Defensores de Pacientes de Denver Health. Llame al 303-602-2915 o escriba a 777 Bannock Street, MC 0255, Denver, CO 80204. Usted tiene el derecho a que se revise su queja y a recibir una respuesta que explique el resultado o la resolución de la revisión, los pasos que se tomaron para investigar su queja y el nombre de la persona que investigó en su nombre.
 - ii. Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado (Colorado Department of Public Health and Environment). Llame al 303-692-2800 o escriba a 4300 Cherry Creek Drive South, Building A, 2nd Floor, Denver, CO 80206.
 - iii. KEPRO (para los beneficiarios de Medicare con inquietudes sobre la calidad de la atención médica o las decisiones de cobertura o para impugnar una alta médica). Llame al 888-317-0891, envíe un fax al 833-868-4062 o visite <https://www.keproqio.com/>.
 - iv. La Comisión Conjunta (Joint Commission). Llame al 800-994-6610 o escriba a Quality Monitoring Office, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
 - v. El Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU., Oficina de Derechos Civiles (US Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) (para quejas relacionadas con privacidad o con discriminación). Llame al 303-844-2024 (TDD 303-844-3439) o escriba a 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.
 - vi. El Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado (Colorado Department of Regulatory Agencies, DORA). Llame al 303-894-7855 o sin costo al 800-886-7675, escriba a 1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202, o visite <https://www.colorado.gov/dora>.

COMO PACIENTE DE DENVER HEALTH, USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

- A. Tratar a todo el personal y a todos los pacientes y visitantes de Denver Health con cortesía, dignidad y respeto.
- B. Siga las reglas de Denver Health, incluyendo las normas y los letreros para visitantes. A los pacientes o visitantes que violen las reglas y normas de Denver Health, se les puede pedir que salgan de la propiedad de Denver Health.
- C. Acuda a sus citas y llegue a tiempo. Si no puede acudir a una cita, llame al Centro de Citas (303-436-4949) lo antes posible para reprogramar la cita.
- D. Dar información correcta y completa sobre:
 1. Sus síntomas actuales;
 2. Sus enfermedades pasadas;
 3. Otras hospitalizaciones;
 4. Sus medicamentos actuales.
- E. Participar en su tratamiento y seguir el plan de tratamiento que usted y sus proveedores hayan acordado.
- F. Estar consciente de lo que ocurrirá si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones, y responsabilizarse de esas acciones.
- G. Dar a Denver Health copias de toda directiva anticipada que haya creado.
- H. Contribuir a un ambiente seguro para todos los pacientes, visitantes y personal al no amenazar a nadie ni ser abusivo ni violento con otros. Esto incluye no traer nunca armas no autorizadas a la propiedad de Denver Health y no alentar a otros a participar en comportamientos hostiles.
- I. No fumar (ni cigarrillos electrónicos) ni usar tabaco en ninguna parte de la propiedad de Denver Health, ni en los espacios públicos fuera de los edificios ni en las áreas de estacionamiento.
- J. No usar drogas ilegales, marihuana ni alcohol en la propiedad de Denver Health.
- K. Ser considerado con demás pacientes y con el personal ayudando a controlar el ruido u otros posibles disturbios.
- L. Mientras esté en la propiedad de Denver Health, no tome nunca fotos ni grabe videos del personal, de los equipos ni de ninguna persona que no sea miembro de su familia, excepto con permiso previo.
- M. Cuando se le esté tratando en el hospital, avisarle a su proveedor si usted quiere salir de su área de atención médica, incluso si quiere rechazar el tratamiento e irse, o si quiere caminar por los alrededores. Si usted y su equipo médico están de acuerdo en que es seguro para usted caminar fuera de su área de atención médica mientras se le está tratando en el hospital, permanezca con el empleado que le escolte.
- N. Hablar con los proveedores de atención médica o con los defensores de pacientes sobre cualquier inquietud con respecto a seguridad o atención médica.
- O. Si se le solicita, dar a Denver Health copias de los registros necesarios para la inscripción, la evaluación financiera y la facturación.
- P. En el caso de padres, tutores y representantes legalmente autorizados, proporcionar a Denver Health, previa petición, registros que muestren su autoridad para dar consentimiento para tratar a su hijo o al paciente a quien usted represente.
- Q. Pagar a tiempo la cantidad que deba por la atención médica y los servicios que reciba.
- R. Hacer preguntas.

Denver Health and Hospital Authority no excluye, niega beneficios ni discrimina de ninguna forma a nadie por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, incapacidad ni edad en lo relativo a la admisión, la participación y la oferta de servicios y beneficios en las actividades y programas que realiza Denver Health directamente o a través de contratistas o entidades con las que Denver Health lleva a cabo sus programas y actividades.