



**DENVER
HEALTH™**

— est. 1860 —

ESTAMOS AQUÍ EN TU CAMINO POR LA VIDA



GUÍA DE INFORMACIÓN DEL PACIENTE



DIRECTORIO TELEFÓNICO

Operaciones en efectivo/ objetos perdidos	303-602-6750
Atención espiritual	303-602-4500
Trabajo social clínico	303-602-4816
Historias clínicas	303-602-8000
Servicio a habitaciones	303-602-3664 (ESPAÑOL)
	303-602-3663 (INGLÉS)
Defensor de los pacientes	303-602-2915
Servicios de inscripción de pacientes	303-602-2300
Facturación a pacientes y finanzas	303-602-2200
Seguridad	303-603-3000

BIENVENIDOS A DENVER HEALTH



A nombre de todo el personal de Denver Health, le doy la bienvenida y le agradezco que nos confíe su atención médica. Denver Health ha estado proporcionando atención sobresaliente a la comunidad de Denver durante 160 años. Haremos todo lo que esté de nuestra parte para satisfacer sus necesidades y mejorar su salud.

Trabajaremos con usted y su familia para armar un plan de atención que sea fácil de entender y funcione para usted. Nuestra meta es proporcionarle siempre atención empática y de alta calidad a la vez que ofrecemos una amplia gama de servicios médicos en nuestras instalaciones con tecnología de punta.

Este folleto le ofrece una visión general de los servicios de Denver Health y es una herramienta para ayudarlo mientras está en el hospital. Por favor háganos saber cómo podemos ayudarlo. Si hoy no cumplimos con sus expectativas, no vacile en comunicarse con el gerente de enfermería de su piso. Queremos asegurarnos de que tenga una experiencia positiva y le pedimos que comparta sus pensamientos mientras está aquí. Sus comentarios pueden ayudarnos a brindarle una experiencia todavía mejor a usted y a cada paciente en Denver Health en el futuro.

Gracias por permitirnos ser su socio en la atención médica mientras seguimos mejorando la salud de nuestra comunidad.

Atentamente,

Amy Friedman
Directora de Experiencia

DURANTE SU ESTANCIA

Objetos de valor

Si tiene objetos de valor consigo, envíelos a casa con un miembro de la familia o un amigo; Denver Health no es responsable de la seguridad de los bienes personales y no puede garantizar su seguridad. Si quiere que guardemos sus objetos de valor bajo llave, puede entregarlos a Operaciones en Efectivo de las 8 a.m. a las 4:30 p.m., de lunes a viernes. Fuera del horario de oficina, hable con Seguridad para que recoja sus objetos de valor del departamento de Operaciones en Efectivo.

Llame al 303-602-6750

Si llegó al hospital a través del Departamento de Emergencias, es posible que sus objetos de valor estén guardados con llave en la Oficina del Cajero.

Objetos guardados en su habitación

Los lentes de contacto, anteojos, aparatos para oír y dentaduras postizas se deberán almacenar en su mesa de noche cuando no los use. No los deje en la cama ni en la bandeja de alimentos. Se pueden extraviar o dañar si los deja ahí.

Denver Health es un lugar en el que está prohibido fumar.

Por el bien de la salud y seguridad de nuestros pacientes, familias, visitantes y empleados, no se permite fumar en el campus de Denver Health. Esto incluye las paradas de autobús y las áreas de las aceras. Si desea ayuda para dejar la nicotina, hable con su enfermera. Si quiere dejar de fumar y necesita ayuda, llame a Colorado Quitline al **1-800-784-8669** o visite **QuitLine.org**.

LOS COLORES DE DENVER HEALTH

Puede reconocernos por los colores que usamos, los cuales indican nuestro cargo en su atención.

-  **Azul real**
Enfermeros Registrados (RN)
-  **Azul Claro**
Asistentes de enfermería certificados (CNA)
Técnicos
Asociados de atención médica
Auxiliares de terapia
-  **Azul Caribe**
Enfermeros vocacionales certificados (LPN)
-  **Morado uva**
Tecnólogos médicos
Farmacéuticos
Técnicos en farmacia
Sonógrafos
-  **Verde niebla**
Dietistas certificados y técnicos dietistas
-  **Azul marino**
Servicios ambientales
-  **Gris salvia (camiseta tipo polo)**
Terapeutas y asistentes terapéuticos
-  **Gris grafito (camiseta tipo polo)**
Ingeniería biomédica
-  **Verde cazador**
Personal para transporte del paciente
-  **Morado profundo**
Laboratorio
Radiología
Farmacia
-  **Oliva**
Asistentes de seguridad del paciente
-  **Caqui**
Personal de lavandería
-  **Morado berenjena**
Personal de suministros
-  **Rojo (camiseta tipo polo)**
Voluntarios
-  **Negro**
Personal respiratorio
(Chaleco) Personal de registro
-  **Borgoña "Vino" (camiseta tipo polo)**
Personal de alimentos y nutrición

Estaciones de radio

CH	Descripción
89.1	NPR
89.2	Radio José (español)
89.3	The Mountain Rock clásico
90.1	KOOL 105 Éxitos clásicos
90.2	KYGO Música country nueva
90.3	K-Love Christian
91.1	KS 107.5 Hip Hop/Rap
91.2	KBCO Rock de talla mundial
91.3	95.7 The Party - Los 40 hits principales



Teléfonos en las habitaciones

Para llamar a alguien fuera del hospital desde su teléfono del hospital, marque 9, el código de área y luego el número. Si necesita asistencia, marque 0 para comunicarse con la operadora del hospital. Las llamadas de larga distancia solo se pueden hacer llamando por cobrar o usando una tarjeta de llamadas. También se pueden usar teléfonos celulares personales para llamar.

Acceso a Internet inalámbrico

Denver Health ofrece acceso gratuito inalámbrico a internet a todos los pacientes y visitantes. Para conectarse al servicio de WiFi, escoja "DHGuest" en la configuración de red de su teléfono.

Servicios de alimentos

Se proporcionan alimentos a los pacientes en su habitación de 6:30 a.m. a 7 p.m. Todos los alimentos del menú están disponibles durante esas horas si cumplen con las restricciones de dieta. Nuestra meta es que una vez que se pidan los alimentos, los llevemos a las habitaciones de los pacientes en un plazo de 45 minutos o a una hora específica, si así se solicita. Revise el menú en su habitación para ver la selección de alimentos y las instrucciones sobre cómo ordenar. Si tiene preguntas sobre su dieta o su orden de alimentos, pida ayuda al operador de servicio a las habitaciones o dietista.

Capellán y servicios de atención espiritual

Los Profesionales de Atención Espiritual de Denver Health ofrecen asistencia y confort espirituales a los pacientes y sus seres queridos 24 horas al día. Nuestros proveedores de atención espiritual interconfesionales atienden a personas de todas las religiones y creencias y a personas que no tienen creencias religiosas. Si lo desea, puede llamar a un clérigo de su preferencia. El departamento de atención espiritual también puede ayudar a organizar una visita de un representante de una creencia específica de su preferencia. Si quiere que lo visite un proveedor de asistencia espiritual de Denver Health, llame al **303-602-4500**.

Si necesita ayuda urgente, pida a su enfermera o proveedor de atención que llame al capellán de servicio de inmediato. La capilla interconfesional de Denver Health, abierta las 24 horas, se encuentra en el segundo piso del Pabellón B para reflexionar y meditar con tranquilidad.

Servicios de idioma

Denver Health ofrece una amplia variedad de ayuda en idiomas y comunicación. Estos servicios **SON SIN COSTO** e incluyen interpretación para más de 200 idiomas. Pida más información a su equipo de atención para obtener ayuda para solicitar y acceder a estos servicios.

PARA VISITANTES

Horas de visita



Denver Health apoya que le visiten amigos y familiares de su elección mientras está en el hospital sin importar raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad o expresión

de género, discapacidad o edad. Debido a las necesidades de algunas poblaciones de pacientes, algunas áreas pueden tener **diferentes** horas de visita.

Escanee el código QR que está arriba para consultar la política de visitantes más reciente.

Para ayudarnos a mantener un hospital tranquilo que ayude a todos nuestros pacientes a recuperar la salud, comparta la siguiente información con la gente que planea que le visite:

- No venga a una visita si tiene resfriado, dolor de garganta o fiebre.
- Lávese las manos o use un sanitizante para manos antes de ingresar a la habitación y pida a todos (incluyendo a los profesionales de la atención médica) que hagan lo mismo.
- Haga que sus visitas sean breves. El descanso promueve la recuperación.
- Hable en voz baja.
- Siéntese en la silla de la habitación, no en la cama.
- Verifique con el enfermero del paciente antes de traer alimentos, bebidas, vitaminas, suplementos alimenticios o medicinas a un paciente.

Cafetería

El Good Day Café se encuentra en el sótano del Pabellón A y ofrece servicios de alimentos completos.

Lunes a viernes
6:30 a.m. – 6:30 p.m.

Fines de semana y días festivos
6:30 a.m. – 2 p.m.

Café

El Café Main Street Coffee Shop, ubicado en el sótano del Pabellón A, ofrece cafés especiales, bocadillos y postres.

Lunes a viernes
6:30 a.m. – 2:30 p.m.

Subway

Hay un Subway ubicado en el primer piso del Pabellón A que ofrece una variedad completa de sándwiches.

Lunes a viernes
9 a.m. – 2 a.m.

Máquinas vendedoras saludables

Nuestros visitantes pueden comprar bocadillos y bebidas saludables a cualquier hora en más de 30 ubicaciones en el campus de Denver Health.

Tienda de regalos

La tienda de regalos se encuentra en el primer piso del Pabellón B. Algunos de los artículos personales disponibles son regalos, arreglos florales, bocadillos, bebidas, artículos personales, artículos para bebé y revistas.

Lunes a viernes
9 a.m. – 7 p.m.

Cerrado durante los días festivos federales.

Visitantes jóvenes

Cuando vengán niños de visita al hospital, asegúrese de que en todo momento estén bajo la supervisión de un adulto. Por la seguridad de los niños, compruebe con la enfermera antes de llevarlos a la habitación de un paciente. Hay varias zonas aptas para niños en el hospital para los niños acompañados por un adulto.

SOCIOS EN LA LA SEGURIDAD

Usted es el miembro más valioso de nuestro equipo de seguridad del paciente.

Nuestro compromiso con usted

Denver Health tiene el compromiso de mantener su salud y seguridad en el centro de todo lo que hace, al mismo tiempo que ofrece atención de alta calidad. Nuestro equipo de atención se concentra en la seguridad en cada parte de su tratamiento. Creemos que la atención de la salud es más segura cuando el paciente y la familia participan. Le pedimos que sea nuestro socio en la seguridad mientras le atendemos.

Para garantizar que reciba la atención que necesita, cuando la necesita, todos los pacientes deberán permanecer en la unidad durante su estancia en el hospital.

Mientras está en Denver Health, puede ayudarnos a darle la mejor atención posible.

CONOZCA SU ENFERMEDAD

- Haga preguntas para entender por qué está en el hospital.
- Hable del plan para su tratamiento con el equipo de atención.
- Si no entiende un tratamiento o prueba o no está de acuerdo con él, dígalos.
- Si su tratamiento exige un equipo especial, pídanos que le expliquemos cómo funciona y si hay medidas de seguridad de las que usted deba estar informado.
- Para ayudarnos a manejar su salud díganos cuando le duela algo.

¡CUÉNTENOS!

- Pregunte sobre sus inquietudes o dudas que tenga mientras está en el hospital.
- Díganos si necesita un intérprete.

SU IDENTIFICACIÓN

- Espere que el equipo de atención pida su nombre y fecha de nacimiento.
- Use su brazalete o pulsera de identificación.
- Revise la banda y asegúrese de que su información sea la correcta.
- Si la impresión se vuelve difícil de leer o la banda se desprende, pida una nueva banda.
- Recuerde al personal que revise su banda de identificación antes de darle su medicina, recoger muestras de sangre, ofrecer tratamientos, cirugía o pruebas.

IDENTIFICACIÓN DEL PERSONAL

- Espere que los miembros del equipo de atención se presenten.
- Todos los miembros del equipo usarán una identificación. Si no la ve, pregunte a la persona quién es.

AYÚDENOS A COMPARTIR SU TRATAMIENTO

- Cuéntenos con quién podemos hablar sobre su enfermedad. Lo mejor es escoger a una persona que hablará con la familia y los amigos y quien tratará de cumplir sus deseos y peticiones.
- Pida a esa persona que esté con usted cuando se hable de su enfermedad y tratamiento.
- Si quiere hablar en privado sobre su atención, pida a su equipo de atención que encuentre un lugar privado para hablar sobre su tratamiento.
- Si tiene instrucciones por adelantado o testamento en vida, le pediremos una copia. Hable sobre sus deseos con su equipo de atención.
- Si quiere más información sobre las instrucciones por adelantado, pregunte a un miembro de su equipo de atención.

CUÍDESE EN SU HABITACIÓN

- Use su luz de llamado y pídanos ayuda para entrar o salir de la cama.
- Use sus anteojos o manténgalos al alcance en todo momento.
- Lo mejor es tener las luces encendidas cuando está caminando. Use sandalias o calcetines con suelas de goma cuando salga de la cama.

Ayúdenos a prevenir la propagación de infecciones

- Lavarse las manos es la mejor manera de prevenir o detener la propagación de las infecciones.
- Lávese las manos con frecuencia, especialmente después de usar el baño y antes de comer.
- Si ve que alguna persona del equipo de atención no se lava o no usa espuma, pídale que lo haga.
- Recuerde también a sus visitantes que se laven las manos.
- Si los visitantes tienen un resfriado, gripe o están enfermos del estómago, pídeles que no le visiten hasta que se sientan mejor.

- Quitaremos los artículos de la habitación que sean un peligro u obstruyan su movimiento.
- Le ayudaremos a bañarse o ducharse si lo necesita.
- Si tiene una necesidad urgente, use la luz de llamado y diga al personal que necesita ayuda inmediatamente.
- Levántese o acuéstese lentamente para evitar sentirse mareado o con vértigo.

CONOZCA SUS MEDICAMENTOS

- Si una medicina es nueva para usted o es diferente de la dosis que toma habitualmente, pídanos que la comprobemos.
- Si no está seguro de por qué está tomando una medicina, pregúntenos.
- Cuéntenos sobre sus alergias a alimentos o medicamentos.
- Díganos sobre otras alergias como al látex o a la cinta.
- No tome ningún medicamento que haya traído a menos que su proveedor le diga que lo haga. Pida a un amigo o miembro de la familia que se las lleve a casa.
- Cuando esté listo para salir, asegúrese de que conozca todas las medicinas que se llevará a casa. Le daremos una lista que también incluirá todas las vitaminas y hierbas. Si una medicina no está en la lista para llevar a casa, compruebe con su proveedor antes de tomarla.



AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Su información médica es privada. Protegemos sus historias clínicas cuando está en el hospital y cuando se le atiende en cualquiera de nuestros Centros de Salud Familiar. Usaremos sus registros para cuidarle, para facturar la atención y para cumplir con la ley. Denver Health le proporcionará una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad que le informa sobre las maneras en que Denver Health usa información de su expediente médico privado. Este aviso también le explica sus derechos y las maneras en que protegemos sus derechos.

SUS HISTORIAS CLÍNICAS

Cómo solicitar historias clínicas

Denver Health tendrá mucho gusto de proporcionarle una copia de su historia clínica y se enorgullece de ofrecerle la herramienta MyChart.

MyChart es una herramienta en línea gratuita que le permite ver su historia clínica, enviar un mensaje a su proveedor de atención médica, hacer una cita y solicitar que se le resurtan recetas, todo desde su teléfono inteligente o computadora. El personal puede ayudarle a darse de alta para obtener una cuenta durante su visita. Si no tiene acceso a un teléfono inteligente o una computadora, puede solicitar una copia de su historia clínica. Usted o alguien a quien designe debe llenar un formulario de "Autorización para revelación de información médica".

Para proteger su privacidad, solo el paciente, el padre o tutor o el representante legal del paciente pueden firmar el formulario para dar a conocer historias clínicas. El formulario de autorización debe ser legible y completo para que podamos procesar su solicitud. Puede solicitar un formulario a su enfermero; el formulario está disponible en el sitio web de Denver Health. Puede comunicarse directamente con el departamento de historias clínicas:

Health Information Management
301 W. 6th Ave. | Mail Code 0296
Teléfono: **303-602-8000** | Fax: **303-602-8003**

Funciones de accesibilidad para las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad, incluyendo las personas que son sordas, con dificultades auditivas, ciegas o que tengan otros impedimentos con los sentidos pueden acceder y usar Denver Health y todos sus programas.

Las funciones de acceso incluyen:

- Cómodo estacionamiento fuera de la calle designado para personas con discapacidad.
- Cortes en los bordillos de las aceras y rampas entre las áreas de estacionamiento y los edificios
- Acceso a nivel en el primer piso con acceso a elevador a los demás pisos
- Oficinas, baños, áreas de espera, cafetería y áreas de tratamiento para pacientes completamente accesibles, incluyendo salas de examen y pabellones para pacientes
- Una gama completa de ayudas para la asistencia y la comunicación para personas sordas, con dificultades auditivas, o ciegas, o con otros impedimentos de los sentidos. No hay cargos por esas ayudas. Algunos de estas ayudas son:
 - Intérpretes calificados en idioma de signos para personas que son sordas o con dificultades auditivas.
 - Un dispositivo de telecomunicaciones las 24 horas (TTY/TDD) que puede conectar a la persona que llama con todas las extensiones y unidades portátiles TTY/TDD.
 - Tarjetas, tableros con alfabetos y otros tableros de comunicaciones.
 - Lectores y materiales de audio grabados para los ciegos y materiales escritos con letra grande para las personas con impedimentos de la vista.
 - Dispositivos de asistencia para personas con habilidades manuales disminuidas.

Si necesita ayudas u otra asistencia con la accesibilidad, informe al recepcionista, su enfermero o su proveedor de atención médica.

MYCHART

Los pacientes pueden darse de alta en MyChart durante una visita a Denver Health o en internet en mychart.denverhealth.org.

Si necesita ayuda para usar MyChart, llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente, de lunes a viernes de 8 a.m. a 10 p.m. al **303-602-4380** o escriba a MyChart@dhha.org.

TOMA DE DECISIONES MÉDICAS E INSTRUCCIONES POR ADELANTADO

Tiene el derecho de recibir o negarse a cualquier tratamiento médico recomendado, a menos que un tribunal ordene que se preste la atención. En caso de emergencia, Denver Health supondrá que usted quiere que proporcionemos atención médica que le salvará la vida, a menos que usted nos haya dicho otra cosa con unas instrucciones por adelantado. Las instrucciones por adelantado son un documento que usted escribe a sus proveedores de atención médica para decirles qué desea en el caso de que esté demasiado enfermo para decirlo personalmente. Si tiene unas instrucciones por adelantado, Denver Health seguirá esas instrucciones siempre y cuando las instrucciones por adelantado sean válidas y estén a disposición de sus proveedores de atención médica.

El personal de Denver Health puede ayudarle a crear unas instrucciones por adelantado si le interesa. Si decide redactar unas instrucciones por adelantado, puede cancelarlas o cambiarlas en cualquier momento si cambia de opinión.

Si ya tiene unas instrucciones por adelantado, asegúrese de avisar a su equipo de atención. Si tiene unas instrucciones por adelantado, también deberá avisar a su familia y amigos y hablar con ellos sobre la clase de atención que quiere en caso de que esté demasiado enfermo para decirlo personalmente.

Hay diferentes tipos de instrucciones por adelantado que puede hacer, dependiendo del tipo de instrucciones que quiera dar. Éstas incluyen:

Poder notarial duradero con fines médicos (MDPOA)

Un Poder notarial duradero con fines médicos le permite designar a una persona específica para tomar decisiones de atención médica si usted no puede tomar sus propias decisiones más adelante. La persona a la que escoja deberá ser un miembro de la familia o un amigo cercano que conozca sus deseos. También puede incluir en el formulario algunas instrucciones a su MDPOA para decirle a la persona cuáles son sus deseos sobre atención médica.

Instrucciones sobre reanimación cardiopulmonar (RCP)

Unas instrucciones sobre RCP son unas instrucciones por adelantado que le permiten negarse a la reanimación. Se administra RCP para revivir a una persona cuyo corazón ha dejado de latir al aplicar una presión firme sobre el pecho. Si su corazón o sus pulmones se detienen, se supone que dio su consentimiento para administrar la RCP. Sin embargo, si tiene unas instrucciones sobre RCP en las que se niega a la resucitación y su corazón o pulmones se detienen, entonces los paramédicos, médicos y otros proveedores de atención médica no le oprimirán el pecho ni usarán tubos para respiración, descarga eléctrica ni otros procedimientos para hacer que su corazón y sus pulmones empiecen a trabajar otra vez.

Si ya tiene unas instrucciones sobre RCP y le van a hacer cirugía o un procedimiento importante en Denver Health, su médico puede hablar con usted

sobre si sus instrucciones sobre RCP deberán estar en vigor durante el procedimiento y la recuperación inmediata para que su médico pueda estar seguro de hacer las cosas bien durante todo el procedimiento. Si su médico no tiene una oportunidad de hablar con usted sobre el asunto antes del procedimiento, sus instrucciones sobre RCP no estarán en vigor durante el procedimiento y la recuperación inmediata. Si no quiere que sus instrucciones sobre RCP se suspendan durante su procedimiento, informe a su médico.

Testamento en vida

Un testamento en vida son unas instrucciones por adelantado que le dicen a su médico qué cantidad de medidas de sostenimiento de la vida quiere que use para mantenerle con vida si tiene una enfermedad terminal o si está en un estado vegetativo permanente. Su testamento en vida puede informar a su proveedor, por ejemplo, que no lo mantenga en un respirador para mantenerle con vida ni continuar la alimentación artificial (tubo de alimentación).

Órdenes médicas para el alcance del tratamiento (MOST)

MOST es un formulario que resume sus opciones en cuanto a tratamientos para salvar la vida como RCP, antibióticos, hidratación y nutrición artificiales y otros tratamientos.

Si tiene una enfermedad crónica o grave y tiene contacto frecuente con proveedores de atención médica, es posible que quiera crear un MOST. Cuando la firman usted y su médico, se trata como una orden médica.

Donación de órganos

La donación de órganos, ojos y tejidos después de su muerte puede ayudar a salvar vidas. Si desea compartir el precioso don de la vida con otros, puede convertirse en un donador registrado de órganos, ojos y tejidos cuando obtiene su licencia de conductor en el Departamento de Vehículos de Motor o en línea en donatelifecolorado.org. Cualquiera que sea su decisión, informe de sus deseos a su familia.

ASISTENCIA FINANCIERA

Inscripción de pacientes

Si no tiene seguro médico o si tiene inquietudes sobre su cobertura médica, tenemos especialistas en inscripción que pueden ayudarle. Los especialistas en inscripción de Denver Health pueden trabajar con usted para determinar si califica para los programas que ayudarán a cubrir el costo de su atención médica.

Pueden hablar con usted sobre los diferentes programas disponibles, como: Medicaid, el Child Health Plan Plus (CHP+), el Colorado Indigent Care Program (CICP), o el Denver Health Financial Assistance Program (DFAP).

INSCRIPCIÓN DE PACIENTES
303-602-2300

PARA LAS DEMÁS OPCIONES VISITE
[DenverHealth.org/enrollment-locations](https://denverhealth.org/enrollment-locations)

Medicaid incluye varios programas para niños, mujeres embarazadas, adultos con niños, algunos adultos sin niños y adultos con discapacidad. Para tener derecho a casi todos los programas de Medicaid, debe ser un ciudadano estadounidense o haber sido un residente permanente legal de EE. UU. al menos cinco años.

CHP+ es un programa para niños y embarazadas que no cumplen el requisito de ingresos para Medicaid. El derecho al programa se basa en el tamaño de la familia y los ingresos.

CICP es un programa para ciudadanos de EE. UU. y residentes permanentes legales que sean residentes de Colorado pero no califiquen para Medicaid o CHP+. El derecho al programa se basa en el tamaño de la familia y

los ingresos. Para su estancia actual en el hospital, si se inscribe en CICP en un plazo de 90 días desde su salida del hospital, no se le facturará un copago por su estancia en el hospital. La cantidad de su copago se basa en el tamaño de la familia, los ingresos y los recursos. **CICP no es un plan de seguro médico.**

DFAP es un programa específico de Denver Health que ayuda a pagar los servicios de salud que proporciona Denver Health. Los pacientes que no tienen derecho a recibir beneficios de Medicaid, CHP+ o CICP pueden tener derecho a DFAP. DFAP ayuda a pagar parte de la atención médica que se proporciona para que los pacientes no tengan que pagar la cantidad completa. DFAP no es un plan de seguro médico.

Comprenda su factura de Denver Health

Puesto que Denver Health es un proveedor de servicios médicos prestados en un hospital, Denver Health envía facturas por uso de las instalaciones y los servicios de médicos.

¿Qué es una factura de médico y qué es una factura de hospital?

Recibirá una factura de médico, que incluye los cargos por los servicios y procedimientos ejecutados por su médico. Por ejemplo, si le hacen una radiografía, la factura del médico incluirá los cargos del médico por la interpretación de esa radiografía.

También recibirá una factura del hospital (instalaciones). La factura del hospital cubre el costo del quirófano, los servicios y suministros que reciba, y otros costos generales.

Dependiendo de su seguro, la cantidad adeudada como paciente variará. Puesto que Denver Health es un hospital, algunas compañías de seguros ven nuestras consultas de clínicas ambulatorias como consultas hospitalarias ambulatorias en lugar de consultas en el consultorio de un médico.

Es posible que su compañía de seguros exija una autorización o remisión antes de hacerle una cirugía o una estancia de hospitalización o para observación, y para algunos servicios ambulatorios. Compruebe con su compañía de seguros o el empleado de admisión antes de recibir estos servicios. Sin la autorización o remisión, es posible que usted sea responsable de la factura.

Si tiene problemas para pagar su factura, llámenos al 303-602-2200.

El representante de Servicio al Cliente puede remitirle a un especialista de inscripción que puede ayudarle a ver si cumple los requisitos para un programa de salud u otra asistencia financiera.

Connect for Health Colorado

es el mercado de seguros médicos para personas, familias y pequeños patrones en todo Colorado para comprar seguro médico y obtener asistencia financiera para reducir costos.

OPCIONES DE ATENCIÓN ADMINISTRADA

DH Medicaid Choice

A los clientes de Medicaid, Denver Health ofrece un HMO de Medicaid, DH Medicaid Choice, que incluye todos los beneficios de Medicaid con tarifa por servicio pero también tiene beneficios adicionales para los miembros.

Algunos de esos beneficios adicionales son medicamentos sin receta sin costos y copagos de \$0 por todos los servicios y recetas para niños y adultos. Para embarazadas,

DH Medicaid Choice tiene un beneficio prenatal que incluye beneficios casi mensuales que incluyen dos meses de pañales y un asiento para automóvil cuando el parto del bebé es en Denver Health. Si necesita más información, llame al **303-602-2116**.

Denver Health Medical Plan es una compañía de seguros que ofrece el programa CHP+ y dos planes de Medicare Advantage: Medicaid Choice para personas con cobertura de Medicaid y Medicare, y Medicare Select para personas que solo tengan Medicare. Todos los planes tienen beneficios más amplios por encima de los planes de tarifa por servicio. Si necesita más información sobre cualquiera de estos planes, llame al 303-602-2100.

Si tiene preguntas sobre su factura llame a:

Servicios de hospital y de médicos
303-602-2200

Sin costo
1-866-729-8447

Servicios de ambulancia
720-486-0577



SALIR DEL HOSPITAL

Al principio de su estancia en el hospital, comenzaremos a trabajar con usted para planear su alta del hospital.

Los miembros del equipo de atención médica repasarán las instrucciones de alta y le educarán. Su equipo de atención médica compartirá con usted la siguiente información:

- Los medicamentos que tomará y cuándo tomarlos: su médico escribirá las recetas que necesita antes del alta
- Limitaciones de actividad durante su recuperación
- Equipo necesario y cómo hacer que lo lleven a su casa
- En el caso de que su médico haya ordenado artículos médicos para usted como oxígeno, una caminadora, bastón o silla de ruedas, debe haber alguien en su casa para recibir los artículos en el momento de la entrega. También puede llamar a la compañía para ponerse de acuerdo para la entrega.
- Números telefónicos para citas de seguimiento, o una remisión aprobada por su seguro
- Números telefónicos de su proveedor de atención médica y clínica
- Una persona a quien llamar si tiene inquietudes o preguntas y para confirmar los preparativos de transporte.

PREGUNTAS, INQUIETUDES, CUMPLIDOS O SUGERENCIAS

Su atención y tratamiento son muy importantes para nosotros. Estamos comprometidos con la atención centrada en el paciente y la familia. Queremos asegurarnos de que su estancia sea la mejor experiencia posible. Esperamos que esta guía informativa para el paciente responda casi todas sus preguntas.

Si tiene más preguntas o inquietud sobre su atención o cualquier problema durante su estancia, comuníquese con el gerente de enfermería o la enfermera a cargo de guardia. Nuestra meta es responder sus preguntas y responder a sus inquietudes mientras está aquí.

Por ser un paciente de Denver Health, tiene el derecho a recibir información sobre el proceso de resolución de quejas de Denver Health y a presentar una inquietud ante los Defensores del Paciente de Denver Health.

Llame al **303-602-2915**, envíe un correo electrónico a **patient_advocates@dhha.org** o escriba a 777 Bannock Street, MC 0255, Denver, CO 80204.

Tiene el derecho de pedir que su inquietud se revise y a recibir una respuesta que explique el resultado o la resolución de la revisión, los pasos que se dieron para investigar su queja, y el nombre de la persona que investigó a su nombre.

Valoramos sus comentarios

Nuestra meta es proporcionar siempre a cada paciente atención empática y de alta calidad.

CARING HEARTS FORMULARIO DE RESPUESTA

Los formularios de respuesta de Caring Hearts para hacer un reconocimiento al trabajo empático y comprensivo de nuestros empleados de Denver Health se encuentran cerca de los elevadores en todo el hospital. Este formulario se puede depositar en los buzones de encuestas identificados con un logotipo de Caring Hearts o se puede dejar con el gerente de enfermería para la unidad.



DENVER HEALTH FOUNDATION

En el corazón de una ciudad que cambia rápidamente está una institución a la que le importa cambiar con la ciudad: Denver Health. Durante 160 años, Denver Health ha enfrentado todos los retos y ha ofrecido soluciones de salud, sociales y económicas cada día y para cada persona. Nuestras puertas están abiertas en cada rincón de la comunidad y nuestro corazón nunca está cerrado.

Puede ayudar a que ese corazón siga latiendo y a que Denver siga avanzando. Los reembolsos por la atención apenas pueden mantener el ritmo de las necesidades de nuestra floreciente ciudad. Cuando apoya a la Denver Health Foundation, sus aportaciones se vuelven el cimiento para la salud y el bienestar de Denver. Dé a luz a los milagros modernos en la unidad neonatal. Salve a miles de personas y ahorre millones de dólares a través de la innovación, el alcance a la comunidad y la atención preventiva. Capacite a la siguiente generación de profesionales de la atención médica. Ayude a alguien a superar una terrible enfermedad o un accidente trágico. Y vea cómo una ciudad se eleva desde su corazón de atención de primera clase.

Para contribuir o para saber más, comuníquese con **DHFoundation@dhha.org** o llame al **303-602-2971**.

YO MYCHART

MyChart de Denver Health es un servicio seguro en línea que se ofrece sin costo a pacientes de Denver Health, que le permite a usted o un miembro de la familia o tutor encargarse de su atención desde cualquier parte. Las opciones incluyen administrar citas, enviar mensajes a su médico o equipo de atención, pagar su factura, solicitar que se resurta una receta y ver su información médica personal.

Inscribirse en MyChart es muy fácil

- Durante una consulta con su médico en Denver Health o en el Centro de Salud Familiar de Denver Health.
- En línea en **mychart.denverhealth.org**
- Llame al **303-602-4380**

Una vez que se inscribe, puede acceder a MyChart en internet o en su teléfono inteligente, al instalar la aplicación MyChart gratuita, disponible para dispositivos móviles Android y Apple. Se otorgará acceso completo como apoderado a la cuenta MyChart del paciente a los padres o tutores de niños menores de 12 años y es opcional con el consentimiento del menor para 12 a 18 años. También es posible tener un apoderado para un adulto; para solicitar acceso, llene un formulario en **DenverHealth.org/mychart**.

Si necesita ayuda para usar MyChart, llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente, de lunes a viernes de 8 a.m. a 10 p.m. al **303-602-4380** o escriba a **MyChart@dhha.org**.



Denver Health no excluye, niega beneficios, ni discrimina a ninguna persona por motivos de raza, color u origen nacional, ni debido a discapacidad o edad en la admisión a, participación en, o recepción de los servicios y beneficios bajo ninguno de sus programas o actividades, ya sea que los ofrezca Denver Health directamente o a través de un contratista o cualquier otra entidad con la que Denver Health convenga o lleve a cabo sus programas y actividades.

Si tiene preguntas o quiere presentar una queja, comuníquese con nuestro coordinador de la Sección 504 en 770 Bannock St., MC 0278, Denver, CO, 80204; teléfono: **303-602-2915**; o vea el documento Derechos y responsabilidades del paciente de Denver Health y la política de no discriminación de Denver Health en **Denverhealth.org/about-us/regulatory-disclosures.aspx** si necesita información adicional.