

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, identidad o expresión de género, 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. KEPRO, para los beneficiarios de Medicare que tienen quejas sobre la calidad de la atención médica, las decisiones de cobertura y para impugnar un dar de alta, llamando al 1-844-430-9504 o enviando por fax 1-844-878-7921.
 - 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. Oficina de los Representantes de los Pacientes de Denver Health, para quejas sobre el acceso a los servicios o sobre discriminación por incapacidad, llamando al (303) 602-2915 o escribiendo a 777 Bannock Street, MC 0278, 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.
 - vi. DORA- Departamento de Agencias Reguladoras llamando (303)894-7855 o al número gratuito (800)886-7675 o escribiendo a 1560 Broadway Suite 110, Denver, CO 80202.
dora.registration@state.co.us

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 and Hospital Authority no excluye a ninguna persona, ni le niega beneficios ni la discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad o edad en la admisión, participación o recibo de servicios y beneficios bajo cualquiera de sus programas y actividades, llevados a cabo ya sea por Denver Health directamente o a través de un contratista o de cualquier otra entidad con la cual Denver Health tenga acuerdos para llevar a cabo sus programas y actividades.