



PATIENT RIGHTS AND RESPONSIBILITIES

MISSION STATEMENT

Above all else we are committed to the care and improvement of human life. In recognition of this commitment, we strive to deliver high quality, cost effective healthcare in the communities we serve.

PATIENT RIGHTS

1. To have impartial access to care. No one is denied access to treatment because of sex, disability, national origin, age, color, race, religion, or source of payment.
2. To be treated with respect and dignity.
3. To consent to and be involved in your health care decisions, including discharge planning.
4. To establish a surrogate decision maker as permitted by law.
5. To participate in decision-making involving ethical issues. To contact the hospital's Ethics Committee, press 0 for the operator, or ask any member of your health care team.
6. To formulate Advance Directives related to health care, and have them honored with the exception of suicide attempts, self-mutilation and in surgical procedures requiring anesthesia.
7. To request assistance in formulating advance directives.
8. To refuse treatment.
9. To transfer to another facility when medically stable.
10. To consult with a specialist.
11. To visual and informational privacy.
12. To reasonable and safe practices and environment.
13. To have access to your medical record and propose amendments consistent with HIPPA regulations.
14. To have access to visitors, telephone calls, mail and free interpreter services when you do not speak or understand the predominant language.
15. To know the identity and professional status of your caregivers.
16. To request, receive and examine an itemized bill for services rendered in the facility. Prior to the initiation of non-emergent treatment, upon request, you have the right to be informed of routine, usual, and customary charges or estimated charges for services.
17. To be informed, at the time of admission, about the hospital's Patient Rights Policy.
18. To have access to pastoral care.
19. To have access to protective services (e.g. guardianship, advocacy services, child/adult protective services).
20. To expect all communication and records pertaining to your care to be treated in a confidential manner.
21. To have appropriate assessment and management of pain.
22. To be free from restraint and/or seclusion of any form that is not medically necessary.
23. To have a family member or representative of choice and family physician notified promptly of their admission to the hospital.

PATIENT RESPONSIBILITIES

1. Responsibility to provide accurate and complete information in matters related to your health.
2. Responsibility for following your recommended treatment plan.
3. Responsibility for the medical consequences should you choose to refuse treatment.
4. Responsibility for the financial obligations related to your healthcare.
5. Responsibility for following hospital rules and regulations.
6. Responsibility for being considerate of other patients and staff.
7. Responsibility for asking questions if directions and procedures are not understood.

GRIEVANCE PROCEDURE

When patient care concerns arise, feel free to consult with the nurse who is providing your care or the clinical manager of the unit. At times, you or your family may wish to confide in someone not working on the unit. The Patient Advocate is available for you by calling (303) 873-5988. The Patient Advocate serves as a liaison between the patient and/or family and the caregivers. If problems are not resolved, you are welcome to contact the hospital Chief Executive Officer (CEO) at (303) 695-2603.

If our concerns are not addressed to your satisfaction by the hospital, you have various options. For complaints related to hospital care, you may directly contact the Health Facility Division of the CDPHE, at 4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246-1530. (303) 692-2800. Upon receipt of the written complaint, the Department of Health will notify the patient and the hospital, initiate an investigation and provide a written report

containing its findings and recommendations. You may also contact The Joint Commission at 1-800-994-6610, or by email at complaint@JCAHO.org.

If you have a concern related to dissatisfaction with your physician dentist or podiatrist (excluding fee and billing disputes), a complaint may be filed with the Colorado State Board of Medical Examiners, the State Board of Dental Examiners and the Colorado Podiatry Board. Upon request, the Patient Advocate at (303) 873-5988 will provide the address and number of each agency.

If you are a Medicare beneficiary and you have a complaint regarding quality of care or you want to protest a premature discharge, you may contact the Colorado Foundation for Medical Care Helpline at (303) 695-3333 or 1-800-727-7086.



DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

NUESTRA MISIÓN

Más que nada, nos dedicamos al cuidado y mejoramiento de vida humana. Con respeto a este compromiso, nos esforzamos a entregarles a todos en nuestras comunidades cuidado médico de alta calidad y a un precio eficaz.

DERECHOS DEL PACIENTE

1. Acceso imparcial a servicios. No se le negará tratamiento médico a ninguna persona debido a su sexo, edad, raza, etnia, discapacidad, nacionalidad, religión o la proveniencia de los fondos utilizados para pagar su cuidado.
2. Ser tratado con respeto y dignidad.
3. Participar en y aprobar las decisiones relacionadas a su tratamiento, inclusive su dada de alta.
4. Nombrar a una persona que se encargue de tomar decisiones a nombre de usted, según lo establece la ley.
5. Participar en la toma de decisiones de tipo ético. Si desea comunicarse con el comité de ética del hospital, marque el 0 o consulte a cualquier miembro del personal médico.
6. Formular directivas para guiar su cuidado médico por adelantado, y que se respeten, a excepción de intentos de suicidio, de mutilarse a sí mismo o intervenciones que requieran anestesia.
7. Solicitar ayuda en la redacción de estas directivas.
8. Rechazar tratamiento.
9. Trasladarse a otra institución médica una vez estable.
10. Consultar con un especialista.
11. Privacidad visual y en cuanto a sus datos.
12. Procedimientos y entorno seguros y razonables.
13. Acceso a su expediente y a solicitar correcciones de conformidad con la ley HIPPA.
14. Recibir vistas, llamadas telefónicas, correo y servicios de interpretación gratuitos si no habla o entiende el idioma predominante.
15. Conocer la identidad y acreditación profesional de los que están encargados de su tratamiento.
16. Solicitar, recibir y revisar una factura detallada de los servicios recibidos en esta institución. En casos que no sean de emergencia, si usted así lo solicita, tiene derecho a que le informen de lo que normalmente se cobra por los servicios que va a recibir, o lo que se calcula costarán, antes de iniciar su tratamiento.
17. Ser informado, al momento de ser internado, de los derechos que tiene como paciente en este hospital.
18. Recibir asistencia y orientación religiosa.
19. Acceso a servicios de protección (por ejemplo, tutela, defensa de sus derechos, protección a menores o personas de tercera edad).
20. Que toda comunicación y expedientes relacionados a su tratamiento se guarden confidencialmente.
21. A una evaluación y control adecuados del dolor.
22. A quedar libre de toda sujeción o reclusión que no sea necesaria para su tratamiento médico.
23. A que se notifique rápidamente a un pariente o a quien usted designe, al igual que a su médico de cabecera, de que se le ha internado en el hospital.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

1. Proporcionar información correcta y completa en cuanto a su salud.
2. Seguir el plan de tratamiento que le han recetado.
3. Si se negara a seguir el tratamiento, asumir responsabilidad por las repercusiones médicas que resulten.
4. Asumir el costo relacionado a su tratamiento.
5. Respetar las normas y reglamento del hospital.
6. Tener consideración con el resto de los pacientes y el personal.
7. Hacer preguntas si no se entienden instrucciones o procedimientos.

SISTEMA PARA EL TRÁMITE DE QUEJAS

Si surgieran inquietudes relacionadas al cuidado del paciente, no dude en consultar con la enfermera encargada de su cuidado o la jefa de la unidad. En ciertos casos, usted y su familia tal vez deseen hablar con una persona ajena a la unidad. En esos casos, hay un representante del paciente a quien usted puede llamar al (303) 873-5988. El representante del paciente sirve como enlace entre el paciente, su familia y el personal médico. Si no logra resolver su problema, puede llamar al Director Ejecutivo del hospital al (303) 695-2603.

Si el hospital no resolviera satisfactoriamente su queja, usted tiene varias opciones. Para quejas relacionadas al cuidado recibido en el hospital, puede comunicarse directamente con el Departamento de Salud del estado, escribiendo a *Health Facility Division, EDPHE*, 4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246-1530 o llamando al 303-692-2800. El Departamento de Salud le notificará cuando reciba su queja por

escrito. Usted también puede ponerse en contacto con The Joint Commission en 1-800-994-6610 o por el correo electrónico en complaint@JCAHO.org.

Si tiene alguna queja relacionada al cuidado provisto por su médico, dentista o podiatra (a excepción de disputas relacionadas a sus honorarios y el pago de los mismos), puede presentarla ante: *Colorado State Board of Medical Examiners*, (médico) *State Board of Dental Examiners (dentista)* o *Colorado Podiatry Board* (podiatra). El representante del paciente (303) 873-5988 le puede dar el número y dirección de cada una de estas entidades si usted así lo solicita.

Si usted recibe Medicare y tiene una queja en cuanto a la calidad del tratamiento que recibió, o desea retar una dada de alta prematura, puede comunicarse con la línea de asistencia del *Colorado Foundation for Medical Care* al (303) 695-3333 o 1-800-727-7086.