

YOUR RIGHTS AND RESPONSIBILITIES AS A PATIENT AT DENVER HEALTH



AS A DENVER HEALTH PATIENT YOU HAVE THE RIGHT TO:

- A. Receive a copy of your rights as a patient and have them explained to you in a language and manner you understand when you are receiving care or any time you ask.
- B. Receive care and treatment that is respectful, recognizes your dignity, cultural and personal values, and religious beliefs, promotes a positive self-image, and provides for your personal privacy to the extent possible during the course of treatment.
- C. Receive care and access to Denver Health programs free from restrictions based on age, race or ethnicity, color, national origin, religion, culture, socio-economic status, sex, sexual orientation, gender identity or expression, genetic information, or mental or physical disability.
- D. Get information about your medical conditions and care in a manner you understand—regardless of language spoken, impairment, or disability—including receiving auxiliary communication aids or translation services through a qualified medical interpreter as needed.
- E. Be told the status and outcomes of your medical care, including any unanticipated outcomes of care.
- F. Understand and participate in the creation and implementation of your treatment, pain management, and hospital discharge plans.
- G. Make informed decisions about treatments and procedures you may receive as part of your care, including getting information about the potential benefits, risks, and side effects. Your right to make informed decisions about your care also includes the right to request treatment, drugs, tests, or procedures you believe are necessary, to change your mind about having a procedure done, and to refuse treatment.
- H. Choose whether or not to participate in research or clinical trials and have your rights respected during the research.
- I. Know the name, professional status, and experience of physicians or other health care providers who provide your care, treatment, and services.
- J. Know that Denver Health is a teaching facility and some care may be provided by health care providers in training.
- K. Get care that is right for you and your family's emotional, spiritual, and developmental needs.
- L. Have Denver Health notify your physician and/or a person of your choice when you are admitted to the hospital or when your illness worsens.
- M. Have a family member, friend, or other individual with you for emotional support while you are in the hospital, unless it is medically or therapeutically unsafe for either of you or it infringes on others' rights or safety.
- N. 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 to access your health information.
- O. Expect that Denver Health will follow the law and its policies and procedures on medical record confidentiality and access, including the following:
 - i. Give you a Notice of Privacy Practices that explains how Denver Health protects your health information and your rights to your health information.
 - ii. Allow you to access, request changes to, and obtain information on disclosures of your personal health information, as described in the Notice of Privacy Practices.
 - iii. Allow you to access information contained in your medical records within a reasonable time frame.
 - iv. Allow you to give or withhold consent for Denver Health to make or use pictures, recordings, or other images of you for purposes other than your medical care.
- P. Receive billing information upon request, including:
 - i. Estimated charges for non-emergent services prior to receiving the care or treatment. The estimated charges may be based on an average patient with a similar diagnosis.
 - ii. Help applying for health insurance or financial aid programs.
 - iii. Help with understanding your share of the cost of medical services, such as insurance deductibles and copays.
 - iv. A copy of Denver Health's general billing procedures.
 - v. An itemized bill.
 - vi. Answers to questions about a bill for services.
- Q. Request access to and have help in getting guardianship and advocacy services, conservatorship, and/or child or adult protective services.
- R. Get care in a safe setting that is free from neglect, exploitation, and verbal, mental, or physical abuse.
- S. Except for persons in custody, be free from the use of seclusion and restraints of any form which are not medically necessary or which are used as a means of coercion, discipline, convenience, or retaliation.
- T. Have your personal wishes followed for life support and organ gifts.
- U. Create an advance directive. 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.
- V. Have your care providers comply with advance directives when they are valid, apparent, and available. You have the right to be informed when an advance directive cannot be followed. If you are undergoing anesthesia or invasive procedures and have a CPR directive, we will ask you

- W. Voice complaints and give feedback freely without fear that it will result in coercion, discrimination, retaliation, or an unreasonable interruption in care.
- X. Receive information about Denver Health's complaint resolution process and file a concern with:
 - i. Denver Health Patient Advocates. Call 303-602-2915 or write to 777 Bannock Street, MC 0255, Denver, CO 80204. You have the right to have your concern reviewed and to receive a response that explains the outcome or resolution of the review, the steps that were taken to investigate your complaint, and the name of the person who investigated on your behalf.

- ii. Colorado Department of Public Health and Environment. Call 303-692-2800 or write to 4300 Cherry Creek Drive South, Building A, 2nd Floor, Denver, CO 80206.
- iii. KEPRO (for Medicare beneficiaries with concerns about quality of care or coverage decisions or to challenge a discharge). Call 888-317-0891, fax to 833-868-4062, or visit <https://www.keproqio.com/>.
- iv. The Joint Commission. Call 800-994-6610 or write to the Quality Monitoring Office, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
- v. The U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights (for privacy-related or discrimination related complaints). Call 303-844-2024 (TDD 303-844-3439) or write to 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.
- vi. Colorado Department of Regulatory Agencies (DORA). Call 303-894-7855 or toll-free at 800-886-7675, write to 1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202, or visit <https://www.colorado.gov/dora>.

AS A DENVER HEALTH PATIENT YOU HAVE THE RESPONSIBILITY TO:

- A. Treat all Denver Health staff, patients, and visitors with courtesy, dignity, and respect.
- B. Follow Denver Health rules, including the visitor policy and posted signs. Patients or visitors who violate Denver Health rules and policies may be asked to leave Denver Health property.
- C. Keep your appointments and be on time. If you can't keep your appointment, call the Appointment Center (303-436-4949) as soon as possible to reschedule.
- D. Give correct and complete information about your:
 1. Present symptoms;
 2. Past illnesses;
 3. Other hospitalizations;
 4. Current medications.
- E. Take part in your care and follow the treatment plan you and your providers agree on.
- F. Be aware of what will happen if you refuse treatment or do not follow instructions and take responsibility for those actions.
- G. Give Denver Health copies of any advance directives you have created.
- H. Contribute to a safe environment for all patients, visitors, and staff by not making threats or being abusive or violent to others. This includes never bringing unauthorized weapons onto Denver Health property or encouraging others to engage in hostile behavior.
- I. Not smoke (including e-cigarettes) or use tobacco anywhere on Denver Health property, including in public spaces outside the buildings and in the parking areas.
- J. Not use illegal drugs, marijuana, or alcohol on Denver Health property.
- K. Be thoughtful of other patients and staff by helping to control noise or other potential disturbances.
- L. Never take pictures or record videos of staff, equipment, or any non-family members on Denver Health property except with prior permission.
- M. Tell your provider if you want to leave your care area when you are getting care in the hospital, including if you want to refuse treatment and leave or if you want to walk around. Stay with your staff escort if you and your medical team agree that it is safe for you to walk around outside your care area while you are getting care in the hospital.
- N. Tell care providers or Patient Advocates about any safety or care concerns.
- O. Upon request, give Denver Health copies of records needed for registration, financial screening, and billing purposes.
- P. For parents, guardians, and legally authorized representatives, provide records to Denver Health upon request that show your authority to consent to care for your child or for the patient you represent.
- Q. Pay the amount you owe for your medical care and services on time.
- R. 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, national origin, sex, sexual orientation, gender identity or expression, 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 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. Sigla 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.