

MANUAL DE ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA **NO EMPLEADOS**

Este documento debe ser entregado a todos los miembros del equipo de no empleados de Denver Health

Revisado en Julio de 2022



**DENVER
HEALTH™**
— est. 1860 —
FOR LIFE'S JOURNEY

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
<ul style="list-style-type: none">• Descripciones/categorías de no empleados• Instrucciones	
ACERCA DE DENVER HEALTH	5
<ul style="list-style-type: none">• Misión• Prestar servicios para Denver Health• Capacitación	
CUMPLIMIENTO	7
<ul style="list-style-type: none">• Detección y prevención de fraude, desperdicio y abuso	
INVESTIGACIÓN	9
EXPECTATIVAS DE CONDUCTA PROFESIONAL	10
<ul style="list-style-type: none">• Normas, procedimientos, principios, etc. de Denver Health• Normas de comportamiento• Apariencia personal• Visitantes y vendedores• Uso de computadoras y teléfonos• Redes sociales• Ambiente libre de tabaco• Lugar de trabajo libre de drogas y alcohol• Prohibición contra discriminación y acoso ilegales• Violencia en el lugar de trabajo	
INTERACCIÓN Y ATENCIÓN DE NUESTROS PACIENTES Y MIEMBROS	
<ul style="list-style-type: none">• Derechos de los pacientes y de los miembros• Privacidad y confidencialidad• Servicio al cliente• AIDET• Acceso a servicios de idiomas• Atención médica en el entorno penitenciario	
SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	18
<ul style="list-style-type: none">• Quiénes somos• Contacto• Pulse de DH (Intranet)• Información electrónica• Contraseñas — Seguras y creativas• Correo electrónico/Calendario• Encriptación de la información de salud del paciente	

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SALUD	20
• Documentación del sistema de registro de salud electrónico (Epic)	
SASEGURIDAD Y AMBIENTE DE CUIDADO	21
• Objetivos Nacionales de Seguridad de los Pacientes en 2022	
• Target Zero	
• Preocupaciones sobre la seguridad y la calidad de la atención médica	
• "Safety Intelligence" (SI): Notificación de incidentes	
• Requisitos de reportar del estado para profesionales médicos	
• Control de infecciones	
• Códigos de emergencia	
• Seguridad	
• Prevención de robos	
• Salud en el trabajo	
• Ambiente de atención	
LA HISTORIA DE LEAN EN DENVER HEALTH	27
NÚMEROS DE CONTACTO DE DENVER HEALTH	27
ACEPTACIÓN	28
• Página de firmas	
• Aceptación de la política de acceso para usuarios de los sistemas de información	

INTRODUCCIÓN

DENVER HEALTH (DH o “nosotros”) se ha comprometido a tener un equipo que esté adecuadamente capacitado para trabajar en nuestras instalaciones. El objetivo de este manual es orientar y capacitar a todos los miembros del equipo que no son empleados y que prestan servicios a Denver Health. Definimos las siguientes categorías de no empleados:

CATEGORY	DESCRIPCIÓN														
Afiliados	Personal de organizaciones que tienen acuerdos de afiliación con Denver Health y que se desempeñen como personal de apoyo; por ejemplo, los educadores que trabajan para una organización afiliada.														
Junta Directiva	Miembros de la Junta Directiva de Denver Health Miembros de la Junta Directiva de Denver Health Medical Plan Miembros de la Junta Directiva de Community Health Clinic Miembros de la Junta Directiva de Denver Health Foundation														
Contratistas comerciales a corto plazo	Un contratista a corto plazo, ya sea que trabaje en una instalación de Denver Health o de forma remota, que no sea parte de un grupo afiliado y que tenga acceso a información sobre facturación codificación u otra información sobre el ciclo de ingresos, las áreas de atención al paciente, el sistema de registros médicos electrónicos o cualquier otro sistema que contenga información sobre los pacientes. Algunos ejemplos son: <table border="0"> <tr> <td>Operación de las instalaciones</td> <td>Consultores</td> </tr> <tr> <td>Construcción</td> <td>Audidores</td> </tr> <tr> <td>Contratistas de TI a corto plazo</td> <td>Mensajeros</td> </tr> </table>	Operación de las instalaciones	Consultores	Construcción	Audidores	Contratistas de TI a corto plazo	Mensajeros								
Operación de las instalaciones	Consultores														
Construcción	Audidores														
Contratistas de TI a corto plazo	Mensajeros														
Servicios de personal	Cualquier contratista (clínico o no clínico, excluyendo al personal médico) que proporcione servicios de personal en cualquier campus de DH o de manera remota, como por ejemplo: <table border="0"> <tr> <td>Al intérpretes y traductores médicos de una agencia</td> <td>Valet</td> </tr> <tr> <td>Empresa de servicios de contratación de personal</td> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Viajeros, terapeutas (terapia ocupacional, física, respiratoria, audiología, patología del habla y el lenguaje)</td> <td>Sheriffs</td> </tr> <tr> <td>Servicios de alimentación</td> <td>Investigadores no empleados</td> </tr> <tr> <td>Alianza de donantes</td> <td>Codificadores remotos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Técnicos quirúrgicos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Proveedores de servicios de diálisis</td> </tr> </table>	Al intérpretes y traductores médicos de una agencia	Valet	Empresa de servicios de contratación de personal	Seguridad	Viajeros, terapeutas (terapia ocupacional, física, respiratoria, audiología, patología del habla y el lenguaje)	Sheriffs	Servicios de alimentación	Investigadores no empleados	Alianza de donantes	Codificadores remotos		Técnicos quirúrgicos		Proveedores de servicios de diálisis
Al intérpretes y traductores médicos de una agencia	Valet														
Empresa de servicios de contratación de personal	Seguridad														
Viajeros, terapeutas (terapia ocupacional, física, respiratoria, audiología, patología del habla y el lenguaje)	Sheriffs														
Servicios de alimentación	Investigadores no empleados														
Alianza de donantes	Codificadores remotos														
	Técnicos quirúrgicos														
	Proveedores de servicios de diálisis														
Personal médico	Profesionales médicos contratados para brindar atención directa a los pacientes: Médicos (MDs) Médicos osteópatas (DOs) Cirujanos dentales (DDSs) Doctores en Psicología (PsyDs) Psicólogos, Doctores de Filosofía (PhDs) Asistentes médicos (PAs) Trabajadores sociales clínicos licenciados (LCSWs) Profesionales de enfermería de práctica avanzada (APNs)														
Voluntarios	Personal voluntario que trabaja para Denver Health (incluye personal médico)														

CATEGORÍA DESCRIPCIÓN

ESTUDIANTES/RESIDENTES/PRACTICANTES/APRENDIZAJES

Estudiantes que completan su capacitación en Denver Health mediante programas de educación médica y de administración de la atención médica formalizados y con contrato, y que tendrán interacción con los pacientes, como, por ejemplo:

Residentes, becarios (incluyendo visitantes)

Estudiantes médicos

Estudiantes de odontología

Estudiantes de asistente médico

Practicantes internacionales

Estudiantes de posgrado (no médicos)

Estudiantes de enfermería

Pasantes de posgrado no médicos (ASL, PT, OT, SLP, RT, Psicología, Farmacia, etc.)

Técnicos médicos de emergencia de Denver Health

Estudiantes y becarios administrativos

Este manual se aplica a los "miembros del equipo" no empleados que prestan servicios en Denver Health. Los miembros del equipo no incluyen a los visitantes de Denver Health (por ejemplo, amigos y familiares de pacientes; personas que asisten a conferencias o sesiones educativas que se ofrecen a la comunidad y a la comunidad médica/empresarial en general; los medios, vendedores y representantes de ventas; auditores externos y observadores o aprendices que están aquí para observar algún aspecto de las operaciones de Denver Health).

INSTRUCCIONES

El objetivo de este manual es proporcionar a los no empleados una visión general de sus responsabilidades cuando prestan servicios para Denver Health. El manual brinda una breve reseña de las normas y procedimientos de Denver Health Denver Health que son cruciales para el funcionamiento seguro y adecuado de Denver Health como organización. La información de este manual puede ser complementaria a otros procedimientos, pautas de proyectos o descripciones consignadas por escrito de los servicios específicos que formen parte del contrato o convenio de un no empleado para prestar servicios para Denver Health. Como no empleado que presta servicios para Denver Health, usted es responsable de lo siguiente:

1. Leer la totalidad de este documento;
2. Firmar todos los formularios que se encuentran al final de este paquete:
 - Página de reconocimiento de firmas
 - Página de firmas de acceso a los sistemas de información (si tiene acceso a los sistemas de Denver)
3. Devolver a Denver Health todos los formularios completos a su contacto en Denver Health/líder responsable del departamento.

Por favor dirija todas sus preguntas al gerente de la unidad a la que fue asignado, al representante de Denver Health o al líder responsable del departamento que aparece en su contrato con Denver Health (en adelante su "líder responsable del departamento").

ACERCA DE DENVER HEALTH

Denver Health es una organización integral que brinda atención médica primaria para todos (Level One care for all), independientemente de su capacidad de pago. Veinticinco por ciento de todos los residentes de Denver, o unas 220,000 personas, reciben atención médica en Denver Health. Los médicos de Denver Health atienden además a uno de cada tres niños de Denver.

Como la principal institución de la red primaria de seguridad de Colorado, Denver Health ha proporcionado miles de millones de dólares en atención médica no compensada. Denver Health es un sistema de atención médica de alta calidad que sirve como modelo para otras instituciones de la red de seguridad de todo el país.

Denver Health (la "Autoridad") fue creada por la legislatura de Colorado como entidad jurídica y subdivisión política del Estado de Colorado de conformidad con los Estatutos Revisados de Colorado 25-29-101, et seq. Denver Health comenzó sus operaciones el 1 de enero de 1997 después de separarse de la Ciudad y el Condado de Denver ("la Ciudad"). El 1 de enero de 1997, la Ciudad transfirió sustancialmente todos sus programas, servicios e instalaciones de atención médica del ex Departamento de Salud y Hospitales de la Ciudad a Denver Health.

Una Junta Directiva de once miembros, que es responsable de la operación del sistema de salud de Denver Health y del Denver Health Medical Center, dirige Denver Health.

MISIÓN

- Proveer acceso a atención médica de la más alta calidad, tanto en materia de prevención como en tratamiento de enfermedades agudas y crónicas, independientemente de la capacidad de pago;
- Proveer servicios de emergencia médica y trauma para salvar vidas en Denver y la región de las Montañas Rocosas;
- Cumplir funciones de salud pública según lo dispuesto en la Carta Constitucional de Denver y de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos de Denver;
- Proveer educación de salud a los pacientes;
- Participar en la formación educativa de la próxima generación de profesionales de atención médica; y
- Llevar a cabo investigaciones que mejoren nuestra capacidad para atender las necesidades médicas de los pacientes del sistema de Denver Health.

PRESTAR SERVICIOS PARA DENVER HEALTH

Proceso de autorización

Los miembros de nuestro equipo que no son empleados desempeñan muchas tareas diferentes y trabajan para una variedad de empleadores. En general, todos los no empleados deben prestar los servicios para Denver Health de conformidad con un contrato, acuerdo de afiliación o designación como voluntario, y deben haber sido investigados adecuadamente y autorizados antes de prestar servicios para Denver Health. Esto incluye, entre otros procedimientos, la verificación de sus antecedentes, licencias/certificaciones y comprobantes de una cobertura apropiada de seguro/ responsabilidad. Su líder responsable del departamento se asegurará de que usted tenga acceso al sistema apropiado y a la capacitación y orientación general necesarias en nuestras instalaciones que correspondan a los servicios que usted preste. Todos los miembros del equipo que no sean empleados deben reunirse con su líder responsable del departamento antes de comenzar la asignación a fin de completar la documentación requerida y recibir los materiales de orientación.

Procedimientos de detección de problemas de salud

Debe abstenerse de venir al hospital u otros lugares de atención médica de Denver Health si tiene síntomas que sugieran que podría tener un problema de salud contagioso. Todos los no empleados deben presentar un formulario de detección de problemas de salud completado por su proveedor y enviarlo al líder responsable del departamento antes de comenzar el trabajo en Denver Health. El Centro de Seguridad y Salud Laboral (Center for Occupational Safety and Health, COSH) de Denver Health no puede prestarle servicios de detección de problemas de salud.

Alcance de los servicios prestados

Como no empleado, usted posiblemente tenga una descripción del cargo o un acuerdo contractual que identifique los requisitos y las funciones esenciales del cargo que va a desempeñar o detalles del alcance de los servicios que va a prestar. Además de la supervisión y dirección de su empleador, cuando usted brinda servicios personalmente en Denver Health, su líder responsable del departamento supervisará la cantidad y calidad de los servicios que presta.

Si brinda atención directamente a los pacientes, deberá demostrar competencias relativas a la población específica y conocimientos sobre el reconocimiento de abuso y maltrato. Su líder responsable del departamento le proporcionará información adicional sobre las competencias relativas a la población específica que se apliquen a su puesto. En consonancia con las normas y reglamentos vigentes, usted podrá ser evaluado durante su asignación o al finalizar su asignación.

Tarjetas de identificación

Todos los no empleados que trabajan en una instalación de Denver Health deben llevar una tarjeta o insignia de identificación (ID badge) cuando se encuentren en las instalaciones. Las tarjetas de identificación deben estar visibles por encima de la cintura. Su tarjeta de identificación indicará su condición de contratista y será emitida por el Departamento de Seguridad de Denver Health al inicio de su asignación. Cuando su asignación finalice, deberá devolver su tarjeta de identificación a su Gerente o a su líder responsable del departamento, quien la entregará al departamento de seguridad. Las llaves emitidas por el hospital se deben devolver en el Centro de Control de Acceso/La Tienda de Llaves ubicados en el segundo piso del Pabellón J. Las llaves no se deben entregar ni transferir a otra persona sin devolverlas a través de la Tienda de Llaves para que todas las llaves sean contabilizadas y que usted no sea acusado de perder una llave que ya no estaba en su poder.

Estacionamiento

Se requiere un permiso de estacionamiento para usar los espacios de estacionamiento del hospital. Los no empleados pueden ser elegibles para recibir permisos de estacionamiento y pueden comunicarse con su líder responsable del departamento o llamar a la oficina de Ingeniería de Denver Health al [303-602-2420](tel:303-602-2420) para obtener información específica. Los no empleados con acceso al sistema de Denver Health también pueden buscar información en la página web de Ingeniería en The Pulse. El horario de funcionamiento de Ingeniería es de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. Los arreglos especiales de estacionamiento para discapacidad física también son administrados por el departamento de Ingeniería. Además, hay instalaciones para el estacionamiento de bicicletas en la parte exterior de varios de los edificios del campus de Denver Health.

CAPACITACIÓN

Capacitación anual

Como no empleado, es su responsabilidad estar adecuadamente preparado para prestar servicios en las instalaciones de Denver Health mediante la lectura de este documento y del Código de Conducta, y completar la orientación en el o los departamentos donde trabajará. Es posible que, dependiendo de los servicios que preste en Denver Health, deba completar también una "Capacitación anual". Su líder responsable del departamento le informará si esto es obligatorio para usted y qué debe hacer. La Capacitación Anual incluye los siguientes temas: Código de conducta, Ambiente de cuidado, Control de infecciones y Calidad/Seguridad de los pacientes. De año a año puede haber nuevos temas o módulos obligatorios. Su líder responsable del departamento le ayudará con esta capacitación. Si tiene preguntas, comuníquese con el Departamento de Recursos Humanos de Denver Health.

CUMPLIMIENTO

En Denver Health, creemos en hacer lo correcto la primera vez y todas las veces. El Programa de Cumplimiento Empresarial (Enterprise Compliance Program) y el Código de Conducta de Denver Health establecen los principios éticos para todo el trabajo que se lleva a cabo en Denver Health. La política de Denver Health es promover el comportamiento ético y actuar de acuerdo con las leyes y reglamentos federales, estatales y locales. Lo mismo se espera de usted, como miembro del equipo no empleado que presta servicios para Denver Health. Si en el desempeño de sus servicios se enfrenta a situaciones que no se contemplan en el Código de Conducta, consulte a su líder responsable del departamento o comuníquese con el equipo de Servicios de Cumplimiento Empresarial para pedir orientación y apoyo. Usted tiene acceso al Código de Conducta de Denver Health que está disponible en el sitio web de Denver Health y se le dará acceso a todas las normas y procedimientos aplicables que se requieran para que preste los servicios. Su líder responsable del departamento le ayudará a encontrar estos documentos.

El incumplimiento de normas, procedimientos, principios y prácticas y de las disposiciones del Código de Conducta de Denver Health en la prestación de servicios para Denver Health puede tener como consecuencia su retiro de las instalaciones de Denver Health, la terminación de su relación contractual con Denver Health y/o posibles cargos civiles o penales.

Contamos con usted para que sea los ojos y oídos de la organización e identifique situaciones y comportamientos que no estén alineados con hacer lo correcto. Esperamos que hable libremente y denuncie cualquier infracción que podría poner en riesgo a la organización, a los pacientes o a los miembros. En Denver Health usted está protegido de cualquier represalia o castigo por expresar sus preocupaciones.

Tiene muchos recursos que puede utilizar para pedir ayuda o denunciar problemas:

- Hablar con su líder responsable del departamento, otras autoridades de la organización o con un representante de Recursos Humanos de Denver Health.
- Llamar a la línea telefónica Denver Health ValuesLine al [1-888-273-8452](tel:1-888-273-8452) o presentar una denuncia usando el formulario de denuncia en internet ValuesLine Web Report denverhealth.ethicspoint.com.
La línea telefónica ValuesLine está disponible sin costo las 24 horas del día los 7 días de la semana. Puede presentar denuncias de forma anónima a un profesional capacitado que no sea empleado de Denver Health.
- Acceder al sitio Pulse, de Servicios de Cumplimiento Empresarial de Denver Health, para obtener más información o comunicarse con Servicios de Cumplimiento Empresarial. Para asuntos relativos a Denver Health o DHMP llame al [303-602-3255](tel:303-602-3255), o envíe un fax seguro al [303-602-7024](tel:303-602-7024). También puede visitarnos en cualquier momento o pedir una cita. Las oficinas de Servicios de Cumplimiento Empresarial están ubicadas en el noveno piso de 601 Broadway.
- Si decide comunicarse con Servicios de Cumplimiento Empresarial, puede dar su nombre o permanecer anónimo. Si elige mantener la confidencialidad o permanecer anónimo, Denver Health le protegerá su anonimato dentro de los límites de la ley.

DETECCIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDE, DESPERDICIO Y ABUSO

La buena administración financiera es crucial para cumplir nuestra misión y asegurarnos de que Denver Health siga existiendo por muchos años. La prevención y la detección del fraude, el desperdicio y el abuso en todas las áreas de nuestra organización forman parte de esta buena administración.

Fraude es un engaño o tergiversación que se hace de forma intencional o con negligencia hacia la verdad, sabiendo que el engaño podría tener como resultado algún beneficio no autorizado para el perpetrador o para otra persona o entidad. El fraude puede adoptar muchas formas, por ejemplo, malversación, reclamaciones falsas, sobornos, corrupción, presentación de información financiera falsa, piratería de software, fraude de tarjetas de crédito, fraude de cuentas de gastos, robo de identidad, robo de identidad médica, reclamaciones falsas de compensación por accidentes laborales, facturación de vendedores fraudulenta, fraude de miembros, documentos antedatados (con fechas previas falsas) y falsificación de tarjetas de registro de horario.

Desperdicio se define como la sobreutilización y el uso indebido de servicios u otras prácticas que tengan como consecuencia costos innecesarios para el sistema de atención médica, por ejemplo, para los programas del gobierno como Medicare y Medicaid.

Abuso se refiere a toda práctica que pueda, directa o indirectamente, tener como consecuencia::

- Costos innecesarios para el pagador del seguro médico, entre otros, los programas Medicare y Medicaid
- El pago inadecuado de servicios
- El pago de servicios que no cumplan con los niveles de atención médica reconocidos profesionalmente o con las obligaciones contractuales
- Servicios que no son necesarios desde el punto de vista médico

Algunos ejemplos comunes son, entre otros, el uso indebido de códigos en una reclamación o la facturación de tratamientos adicionales innecesarios.

Denver Health se ha comprometido a lograr la exactitud en el mantenimiento de registros, la codificación, la facturación y la presentación de reclamos y pagos. Prohibimos a todo miembro del equipo o agente de Denver Health intencionalmente presentar o hacer que se presenten reclamaciones de pago o aprobación que sean falsas, ficticias o fraudulentas. Alentamos a los miembros del equipo a reportar inmediatamente si tienen inquietudes sobre asuntos relativos a la integridad financiera o la facturación. Las áreas de riesgo comunes asociadas con la preparación y presentación de reclamaciones son, entre otras: la codificación inexacta, el uso indebido de códigos de servicios más caros, la clasificación indebida de servicios como pagos separados, la facturación de servicios que no son necesarios desde el punto de vista médico u otros servicios no cubiertos por el programa de atención médica en cuestión, la facturación de servicios no prestados, facturación duplicada, documentación insuficiente y reportes de costos falsos o fraudulentos.

Las leyes federales y las estatales de Colorado de Reclamaciones Fraudulentas (False Claims) establecen sanciones civiles de carácter financiero para quien, de forma intencional, presente o haga que se presente una reclamación fraudulenta al gobierno. También constituyen violaciones la falsedad deliberada o negligente de las reclamaciones presentadas. Las Leyes federales y las estatales de Colorado de Reclamaciones Fraudulentas incluyen disposiciones sobre los "denunciantes", que permiten que las personas externas al gobierno que denuncien fraudes puedan recibir una parte del dinero que se recupere. Si tiene éxito, el gobierno puede recuperar hasta tres veces el monto en cuestión más multas y sanciones adicionales. Las Leyes federales y estatales de Reclamaciones Fraudulentas también contienen disposiciones para la protección de los denunciantes contra represalias.

Una parte crucial de la responsabilidad ética y profesional de Denver Health es la documentación. Con el fin de asegurar la exactitud de la facturación, los registros médicos deben proporcionar documentación fiable sobre los servicios prestados. Cada miembro del equipo es responsable de crear y mantener registros precisos, completos y actualizados de la atención de los pacientes. Cada miembro del equipo debe asegurarse de que los registros médicos no contengan información falsa ni engañosa y que cumplan con los requisitos de todas las leyes, reglamentos y normas de la Comisión Mixta y las políticas y procedimientos de Denver Health. Cada miembro del equipo de Denver Health es responsable de la integridad y exactitud de los documentos y registros de nuestra organización, no solamente para cumplir con los requisitos legales y reglamentarios, sino también para asegurarse de que los registros estén disponibles para dar apoyo a nuestras prácticas y acciones comerciales. Nunca firme un documento a menos que sepa que es fiable. Nadie puede alterar ni falsificar información en un registro o documento. Asimismo, nunca se deben destruir registros con el fin de negar acceso a las autoridades del gobierno a registros que puedan ser pertinentes para una investigación. Nunca destruya ni deseche registros ni archivos de Denver Health sin obtener la aprobación de un gerente de Denver Health.

Finalmente, no se permite a ningún miembro del equipo de Denver Health, ni a ninguna persona que actúe en representación de la organización, solicitar ni recibir nada de valor, de forma directa o indirecta, a cambio de la referencia de pacientes. De forma similar, cuando referimos a pacientes a otro proveedor de atención médica, no tomamos en cuenta el volumen ni el valor de las referencias que ese proveedor haya hecho (o pueda hacer) para nosotros.

Por favor reporte toda posible preocupación sobre la integridad de la facturación y fraudes y abusos a:

- Servicios de Cumplimiento Empresarial llamando al [303-602-3255](tel:303-602-3255)
- La Unidad de Investigaciones Especiales de (DHMP Special Investigations Unit, SIU) enviando una carta a: Denver Health Medical Plan, Inc. Compliance Special Investigations Unit, 601 Broadway, Mail Code 7776, Denver, CO 80204; o por correo electrónico, ComplianceDHMP@dhha.org.
- Denver Health ValuesLine llamando al [1-800-273-8452](tel:1-800-273-8452) o completando una denuncia en denverhealth.ethicspoint.com.

INVESTIGACIÓN

Denver Health se ha comprometido a participar en la educación de la próxima generación de profesionales de atención médica y a realizar trabajos de investigación que mejoren nuestra habilidad para atender las necesidades médicas de nuestros pacientes.

Todos los miembros del equipo de Denver Health interesados en realizar investigaciones en Denver Health deben obtener las aprobaciones institucionales apropiadas. De forma adicional, toda investigación con sujetos humanos que se lleve a cabo en Denver Health debe ser aprobada por una Junta de Revisión Institucional (Institutional Review Board, IRB). En Denver Health, usamos principalmente una Junta de Revisión: la Junta de Revisión Institucional Múltiple de Colorado (Colorado Multiple Institutional Review Board, COMIRB), que también actúa como nuestra junta privada y revisa todos los estudios para asegurarse de que se hayan cumplido todos los requisitos de HIPAA.

Se espera que los investigadores principales de Denver Health, su personal, otros gerentes y no empleados que participan en la investigación en Denver Health:

- Cumplan con todas las leyes y reglamentos pertinentes, todas las normas, procedimientos y valores básicos de Denver Health. Las personas que realizan investigaciones también deben completar capacitaciones relativas a la investigación.
- Obtengan resultados apropiados en los estudios a través de un diseño sólido del estudio y mantengan una supervisión eficaz del protocolo del estudio.
- Protejan a las personas que participen del estudio revelando posibles conflictos de interés; desarrollen y supervisen los planes para controlar los riesgos del estudio; empleen procesos apropiados para el reclutamiento y el consentimiento informado; respondan a las preocupaciones y quejas expresadas por los participantes de los estudios; informen rápidamente todo problema imprevisto y adquirieran, mantengan y protejan apropiadamente los datos de la investigación.
- Demuestren una conducta profesional ejemplar a través de la integridad intelectual en la formulación, y conducción e información de los resultados de las investigaciones.

Al igual que en todo sistema contable y financiero, nuestra política es presentar solamente costos verdaderos, exactos y completos en relación con las subvenciones para investigación. Si sospecha que ha habido instancias de conducta indebida, fraude, desperdicio o abuso en una investigación o un proyecto patrocinado, debe denunciar el problema inmediatamente a su líder responsable del departamento o al departamento de Servicios de Cumplimiento Empresarial de Denver Health, o llamar a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health. También puede optar por denunciar fraudes, desperdicio y abuso directamente al patrocinador.

Se requiere la capacitación en Epic para todos quienes sean aprobados para tener acceso al registro médico electrónico (electronic health record, EHR) para la extracción de datos, documentación, órdenes, o la administración de atención médica para participantes de estudios de investigación en Denver Health. La función Care Everywhere de Epic no puede usarse para fines de investigación, contratación de personal o inscripción. Entender la función Epic y los flujos de trabajo es responsabilidad de todo el personal que lleva a cabo investigaciones.

Las políticas y procedimientos de Investigación de Denver Health se pueden encontrar en la biblioteca de normas en PolicyStat.

EXPECTATIVAS DE CONDUCTA PROFESIONAL

NORMAS, PROCEDIMIENTOS, PRINCIPIOS, PRÁCTICAS, ESTÁNDAR DE TRABAJO Y PAUTAS DE DENVER HEALTH

Se espera que todas las personas que prestan servicios para Denver Health, independientemente de su situación de empleo, se familiaricen y cumplan con todas las normas, procedimientos, principios, prácticas, estándar de trabajo y pautas de Denver Health pertinentes a los servicios que están prestando. Están disponibles para usted en el departamento en el que trabajará, en la biblioteca de normas de Denver Health llamada PolicyStat, o en Pulse. Su líder responsable del departamento le orientará sobre las normas aplicables a su función.

NORMAS DE COMPORTAMIENTO

Denver Health ha establecido normas de comportamiento para los miembros del equipo de Denver Health:

- **Respeto:** Tratamos a los demás con cortesía y consideración, como esperamos que nos traten a nosotros.
- **Pertenencia:** Denver Health proporciona un entorno de atención médica y de trabajo acogedor, compasivo e inclusivo para todos, centrado en la equidad, la dignidad y la conexión.
- **Transparencia:** Trabajamos de forma abierta y honesta en todos los niveles de nuestro sistema integrado de atención médica. Fomentamos la comunicación abierta para promover el crecimiento, la confianza y la responsabilidad.
- **Responsabilidad:** Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y de la forma en que estas repercuten en nuestro compromiso de ofrecer una atención excelente a los pacientes y de mantener nuestras operaciones.

Se espera que las personas que prestan servicios en Denver Health conozcan y observen las Normas de comportamiento en el desempeño de los servicios que prestan para Denver Health. Estas normas son las siguientes:

Me comprometo a responsabilizarme de nuestros valores y a demostrar esos valores mediante los siguientes comportamientos:

- Respetar a mis pacientes y colegas de trabajo esforzándome por entender su cultura y creencias;
- Respetar la privacidad y confidencialidad de los pacientes, en especial en las áreas públicas;
- Usar siempre la técnica de comunicación de reconocimiento presentación, duración, explicación, agradecimiento (AIDET: Acknowledge, Introduce, Duration, Explain, Thank) con los pacientes, visitantes y colegas de trabajo;
- Ser profesional en mi comunicación personal y electrónica;
- Lavarme las manos antes y después de cada encuentro con un paciente;
- Llegar a tiempo y estar listo para trabajar al comienzo de mi turno;
- Adherirme a nuestro código de vestir;
- Acompañar a los pacientes y visitantes al área que buscan siempre que sea posible;
- Educar a otros sobre las normas de comportamiento.

Entre las normas adicionales para líderes están:

- Ser un modelo de las normas de comportamiento;
- Practicar rondas, enviar notas de agradecimiento y observar las habilidades AIDET de mis subordinados directos;
- Hacer que mis subordinados directos rindan cuentas por su desempeño y cumplan las Normas de comportamiento;
- Aprender a usar las herramientas LEAN para la adaptación constante, la innovación y la reducción de costos.

APARIENCIA PERSONAL

Denver Health mantiene un código de vestir profesional. Se espera que las personas que brindan servicios para Denver Health sigan las normas aplicables del código de vestir

- Toda la ropa debe estar limpia, ordenada, planchada y en buen estado
- Debe llevar uniforme si así lo requiere el departamento o la división
- Denver Health ha identificado batas y camisas de uniforme con códigos de colores para empleados que trabajan en áreas de atención a los pacientes
- El largo y el ajuste de las prendas debe ser acorde con los estándares aceptables en un ambiente de negocios.
- El personal de oficina debe usar ropa profesional de oficina.
- En ciertas áreas del hospital, se requiere o se recomienda el uso de batas lavadas en el hospital para mantener un ambiente aséptico

EJEMPLOS DE ROPA INACEPTABLE:

- Ropa de tela vaquera de cualquier tipo
- Pantalones cortos
- Pantalones capri casuales
- Licras
- Gorras de béisbol
- Camisetas sin mangas, blusas sin espalda o con tirantes delgados
- Sudaderas con capucha
- Ropa transparente
- Sudaderas
- Camisetas con logotipos, publicidad, membresías, mensajes políticos o frases estampadas

Zapatos

Los zapatos deben ser apropiados para el ambiente de trabajo. Todo el calzado debe cumplir con las normas de seguridad del departamento.

Joyas

Solo se pueden usar joyas que sean apropiadas para el ambiente de trabajo y la seguridad del personal y de los pacientes. Los aros en las orejas y en la nariz son aceptables. Se debe evitar usar joyas y accesorios que llamen la atención por su tamaño y cantidad. Las joyas o aros no deben interferir con la atención directa a los pacientes ni con otras responsabilidades del trabajo.

Higiene

El cabello y el vello facial deben estar limpios y ser apropiados para el ambiente de trabajo. El personal que trabaja en áreas de atención a los pacientes o en áreas donde se requiera el uso de un sujetador o red para el cabello o de una gorra debe cumplir con las normas del departamento y los requisitos reglamentarios. Las uñas deben estar limpias y cumplir con las normas de seguridad de Denver Health.

Tatuajes

Todos los tatuajes visibles deben ser de buen gusto, no representar logotipos, eslóganes, lenguaje inapropiado, afiliación a pandillas, desnudos ni violencia. Los tatuajes que no cumplan con estas normas profesionales deben cubrirse.

VISITANTES Y VENDEDORES

- Las visitas personales se deben limitar al tiempo de descanso del empleado.
- Los vendedores y representantes de ventas deben:
 - Tener una cita para el departamento que están visitando y estar registrados en el sistema de gestión de vendedores (REPTrax)
 - Usar la credencial temporal de identificación de vendedores que se imprime en la recepción
- No se pueden aceptar regalos

USO DE COMPUTADORAS Y TELÉFONOS

Es posible que a las personas que prestan servicios para Denver Health se les dé acceso a los sistemas de Denver Health. Todos los códigos de acceso y/o contraseña, los códigos de firma electrónica y toda otra contraseña se deben proteger y se prohíbe su divulgación. En la medida en que se proporcionen, las computadoras, teléfonos, máquinas de fax, teléfonos celulares, localizadores, el sistema Vocera y otros dispositivos de comunicación y servicios relacionados (incluyendo locales, de larga distancia e Internet) pertenecen a Denver Health y se deben utilizar solo para fines de la empresa.

REDES SOCIALES

Se espera que los no empleados que prestan servicios para Denver Health respeten las normas y procedimientos de los sitios de redes sociales de Denver Health y actúen de forma responsable a la hora de publicar información. Se debe cumplir con todas las normas de la comunidad en los sitios de redes sociales. Es importante recordar los siguientes puntos clave:

- Publicar información sobre los pacientes (por ejemplo, los nombres, descripciones o fotos de los pacientes) es una violación de HIPAA y está estrictamente prohibido.
- Denver Health advierte que se prohíbe comunicarse o relacionarse con los pacientes en las redes sociales
- Ofrecer recomendaciones médicas a través de las redes sociales a personas que están en otro estado puede constituir práctica ilegal de la medicina sin la licencia correspondiente.
- Si los medios le piden que hable en nombre de Denver Health sobre una publicación o comentario en las redes sociales, dirija de inmediato la solicitud de los medios al departamento de Relaciones con los Medios, DenverHealthMedia@dhha.org.

Para obtener más información, consulte los Términos de Uso de las Redes Sociales en el Código de Conducta de 2022.

AMBIENTE LIBRE DE TABACO

Denver Health brinda un lugar de trabajo y un ambiente libres de tabaco. Está prohibido fumar (incluyendo el uso de marihuana y cigarrillos electrónicos) y el uso de cualquier producto del tabaco, por ejemplo, entre otros, cigarrillos, cigarros, tabaco de mascar, tabaco en polvo y pipas, durante la permanencia en cualquiera de las instalaciones que son propiedad de Denver Health o que Denver Health opera, alquila o mantiene. Esto incluye los terrenos, estructuras de estacionamiento, rampas, veredas y pasajes de uso público dentro, o cerca de los límites de la propiedad de Denver Health, de conformidad con el Código Municipal Revisado de Denver (Denver Revised Municipal Code), Sección 24-305). Esta disposición también prohíbe el uso de productos de tabaco en vehículos que sean propiedad de Denver Health, así como en cualquier vehículo personal que se encuentre estacionado dentro de la propiedad de Denver Health.

LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE DROGAS Y ALCOHOL

Las personas que prestan servicios para Denver Health deben estar libres del efecto del alcohol o de drogas ilegales. Las personas que proveen servicios para Denver Health bajo el efecto del alcohol o drogas ilegales, o que usan, tienen en su posesión o venden drogas ilegales durante su permanencia dentro de las instalaciones de Denver Health serán inmediatamente retiradas de las instalaciones de Denver Health y se prohibirá su ingreso a las instalaciones de Denver Health y su participación en el funcionamiento del hospital.

PROHIBICIÓN CONTRA DISCRIMINACIÓN Y ACOSO ILEGALES

Denver Health se ha comprometido a mantener un ambiente de trabajo acogedor para TODOS los pacientes, empleados y personas que prestan servicios, un ambiente libre de acoso, discriminación ilegal y represalias. Denver Health prohíbe tales conductas por parte de empleados y personas que prestan servicios para Denver Health. No se tolerarán comportamientos discriminatorios, represalias, ni el acoso a una persona a causa de su edad, raza, color, nacionalidad, ascendencia, información genética, religión, sexo, embarazo, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estado civil o condición de veterano u otra condición protegida. Además, Denver Health prohíbe toda forma de acoso sexual o el acoso basado en el estado de protección de una persona. Las insinuaciones sexuales inapropiadas, la solicitud de favores sexuales y otros comportamientos físicos, verbales o no verbales de naturaleza sexual constituyen acoso sexual cuando:

- El sometimiento es un término o condición implícito o explícito del empleo
- El sometimiento o el rechazo al comportamiento se utilizan como base para una decisión relativa al empleo o
- El comportamiento tiene el propósito o el efecto de interferir de forma irrazonable con el desempeño en el trabajo de una persona o crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo

Toda persona que preste servicios para Denver Health y que crea haber sido objeto o testigo de acoso o discriminación ilegales o represalias, o tenga conocimiento de los mismos por parte de un empleado o contratista de Denver Health, debe denunciar inmediatamente el comportamiento indebido al Centro de Relaciones con el Empleado de Recursos Humanos de Denver Health ([303-602-6947](tel:303-602-6947)) o a la línea telefónica ValuesLine de Denver Health al [1-800-273-8452](tel:1-800-273-8452) para permitir que Denver Health investigue y corrija rápidamente todo comportamiento que infrinja esta norma. A toda persona que preste servicios para Denver Health y que se determine que ha cometido comportamientos discriminatorios o de acoso prohibidos o represalias se le prohibirá que siga brindando servicios para Denver Health.

VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Denver Health se ha comprometido a prevenir la violencia en el lugar de trabajo y mantener un ambiente seguro para nuestros pacientes, empleados, contratistas y el público visitante. La violencia o la amenaza de violencia son inaceptables, así como:

- Comportamientos intimidantes, amenazantes u hostiles, ataques físicos, vandalismo, incendio provocado, sabotaje, el uso no autorizado de armas, traer armas no autorizadas a las instalaciones de Denver Health, u otros actos de esta índole.
- Hacer chistes o comentarios relativos a actos violentos, que se perciban razonablemente como una amenaza de daño inminente
- Alentar a otros a realizar los comportamientos negativos que se describen anteriormente.

Las personas que prestan servicios para Denver Health que incurran en los comportamientos que se describen anteriormente serán retirados de las instalaciones de Denver Health y denunciados ante las autoridades competentes. Las personas que prestan servicios en Denver Health que consideran que han sido objeto de alguno de los comportamientos que se describen anteriormente o que han observado o que tienen conocimiento de dichos comportamientos deben denunciar el incidente a Seguridad de Denver Health ([303-436-7444](tel:303-436-7444)) o al Centro de Relaciones con los Empleados de RH de Denver Health ([303-602-6947](tel:303-602-6947)).

INTERACCIÓN Y ATENCIÓN DE NUESTROS PACIENTES Y MIEMBROS

DERECHOS DE LOS PACIENTES Y DE LOS MIEMBROS

En Denver Health tratamos a nuestros pacientes (incluidos los miembros del equipo) con dignidad, compasión y el máximo respeto a sus derechos. Brindamos a nuestros pacientes atención médica competente y de alta calidad, lo que requiere mantener las habilidades disciplinarias exigidas por la ley. Basamos todas las decisiones sobre la atención médica de los pacientes en las necesidades de los pacientes, no en la compensación financiera.

Además, Denver Health no hace distinciones en la disponibilidad de los servicios o la atención médica que se brinda basándose en la edad, género, discapacidad, raza, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, nacionalidad ni la condición socioeconómica de un paciente. Denver Health reconoce y respeta la diversidad de la procedencia y las culturas de la población de pacientes que atiende y hace todos los esfuerzos razonables para suministrar a quienes brindan servicios los conocimientos y los recursos necesarios para que se respeten las necesidades culturales y físicas de cada paciente. Respetamos el derecho y la necesidad de una comunicación efectiva.

Se entrega a cada paciente una declaración por escrito de los derechos de los pacientes y un aviso de prácticas de privacidad que contienen una descripción de los derechos del paciente de tomar decisiones informadas con respecto al tratamiento médico, pagos e información de salud, así como el cumplimiento de las leyes estatales y federales.

Como miembro del equipo de no empleados que participa en la atención del paciente, su función es ayudar a defender y proteger los derechos de nuestros pacientes explicándoles:

- Los planes de diagnóstico y tratamiento
- El derecho a aceptar o rechazar la atención médica
- Las opciones de cuidados
- Las opciones y límites de las directivas anticipadas y la toma de decisiones de salud a través de un representante
- Donación y búsqueda de órganos
- Riesgos y beneficios asociados con las opciones de tratamiento disponibles
- - Esto incluye informar a nuestros pacientes (y a sus familias, cuando corresponda) sobre los resultados de la atención médica, los tratamientos y servicios que se han brindado, así como los resultados imprevistos y los retos médicos que se enfrentan
- Riesgos, beneficios y límites en las solicitudes de los pacientes para ser transferidos a otro centro de atención médica
- Las promociones y/o programas de prevención de enfermedades que ofrece Denver Health para mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes y las comunidades a las que servimos.

También atendemos las necesidades no clínicas de los pacientes, proporcionándoles:

- Privacidad, servicios de seguridad y protección
- Asesoramiento pastoral
- Oportunidad para la resolución de inquietudes (por ejemplo, reclamos y quejas) a través de nuestro Equipo de Defensores de los Pacientes y Representantes del Plan de Salud. Consulte las normas sobre inquietudes/quejas/reclamos para ver información adicional.
- Portavoces de los pacientes de Denver Health a través de la colaboración y el apoyo de socios/partes interesadas de Denver Health para asegurar que la seguridad y el bienestar de los pacientes sigan siendo una prioridad.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Garantizamos el derecho de los pacientes a la privacidad y confidencialidad creando y manteniendo un ambiente seguro y confiable. Cuando se nos confían los asuntos de los pacientes, tratamos toda la información de forma confidencial. Solamente se habla de estos asuntos en situaciones en que la información sea necesaria para atender las necesidades de salud de nuestros pacientes. Nuestra preocupación por la privacidad de los pacientes ayudará a promover su tranquilidad mental y a disminuir su ansiedad.

- La información y los registros médicos se rigen y están garantizados por leyes federales y estatales. Esta información no se divulgará sin autorización del paciente o del representante designado por el paciente o sin una orden judicial.
- La información sobre los pacientes es estrictamente confidencial. Cada miembro del equipo es responsable de ver que no se comprometa la confidencialidad.
- Nunca se debe hablar sobre la información de los pacientes y la atención médica que reciben en áreas públicas como los ascensores, vestíbulos, la cafetería o las salas de espera. De igual forma, no se debe hablar de asuntos comerciales de Denver Health en áreas públicas.
- Las personas autorizadas para divulgar información a los medios sobre los pacientes son los supervisores de enfermería y los integrantes del personal de Relaciones Públicas. Esa información se limita a casos de registro público, y puede ser, por ejemplo, la edad, nombre, género, naturaleza de la lesión y condición. Puede ver las restricciones adicionales relativas a la divulgación de información de los pacientes en los Lineamientos para el Hospital, los Médicos y los Medios que se encuentran en la oficina de Relaciones Públicas.
- Se debe entrevistar a los pacientes en privado. Cierre las puertas si las hay; cierre las cortinas cuando sea lo indicado.
- Comuníquese con las familias y seres queridos de los pacientes de forma privada.
- Las conversaciones telefónicas entre no empleados y pacientes se deben realizar siempre de forma discreta

SERVICIO AL CLIENTE

Expectativas para el teléfono y el ascensor

Expectativas para el teléfono

La impresión que se transmite a través del teléfono es perdurable; asegúrese de transmitir una actitud profesional y humana. Buena parte de la comunicación oral se transmite a través del tono de voz. Las personas identifican fácilmente en su voz la ira, la hostilidad, la alegría o una sonrisa.

Expectativas para el ascensor

La etiqueta en el ascensor puede crear una impresión favorable para nuestros clientes, visitantes y colegas de trabajo. Los buenos modales en el ascensor contribuyen a la satisfacción del cliente y a la fluidez del transporte.

Cuando use los ascensores del personal/de transporte, recuerde lo siguiente:

- El propósito principal de un ascensor del personal/de transporte es transportar a los pacientes. El propósito secundario es transportar materiales, bandejas de comida o suministros para los pacientes. Por favor respete estas prioridades al usar los ascensores.
- Al entrar o salir de un ascensor de visitantes, tenga la cortesía de permitir que el paciente o el visitante entren o salgan primero y ayúdelos a encontrar los lugares que necesiten.

Utilizar los ascensores teniendo en mente la regla "Primero los pacientes" garantiza la seguridad de los pacientes y promueve una experiencia positiva para los pacientes.

Dar instrucciones

- Observe a los clientes y visitantes. Si alguien parece necesitar orientación, ofrézcale ayuda. Diga a los clientes que les ayudará a llegar a su destino.
- Si no puede acompañar a un cliente personalmente, condúzcalo hasta alguien que pueda hacerlo.

Las claves para la comunicación eficaz con pacientes y clientes

AIDET es una herramienta de comunicación que usamos en Denver Health. Es una sigla que representa cinco comportamientos de comunicación que pueden ayudarle a generar confianza con los pacientes y el personal de Denver Health. Realizar estos comportamientos de forma eficaz le ayudará a establecer una primera impresión positiva en los demás. Usamos AIDET para reducir la ansiedad, mejorar el trabajo en equipo, mejorar la claridad de la comunicación y generar lealtad mutua.

AIDET

1. **Acknowledge (Reconocimiento):** Reconozca la presencia del paciente usando su nombre y pronombres preferidos. Haga contacto visual, sonría y reconozca la presencia de todas las personas que estén en la habitación (paciente y familia o visitantes). Use el nombre del paciente siempre que sea posible; esto hace que el paciente y los visitantes sientan que usted los esperaba.
2. **Introduce (Presentación):** Preséntese, diga cuáles son sus habilidades, su certificación profesional y su experiencia. También presente a los otros proveedores de atención médica que interactuarán con el paciente durante su visita. Esta es una gran oportunidad de "promocionar" al equipo responsable de brindar atención médica u otros servicios.
3. **Duration (Duración):** Ofrezca una expectativa fiable de los tiempos de espera, exámenes y llegada de los profesionales clínicos e indique cuáles serán los siguientes pasos. Cuando esto no sea posible, diga en qué momento podrá actualizar al paciente sobre el progreso.
4. **Explanation (Explicación):** Explique paso a paso qué sucederá y responda preguntas (por ejemplo, haga una narración de la atención médica). Use un lenguaje que el paciente pueda comprender. Evite usar jerga médica y siglas y hable de acuerdo con el nivel de conocimientos médicos del paciente. Explique los efectos secundarios de los medicamentos y use el método de Explicar lo aprendido (Teach Back) para asegurarse de que entendieron cómo tomar los medicamentos y qué efectos secundarios pueden esperar. Siempre asegúrese de preguntar, "¿Qué preguntas tiene para mí?"
5. **Thank you (Agradecimiento):** Agradezca al paciente. Puede agradecerles por elegir Denver Health y por su comunicación y cooperación. Agradezca a la familia por su asistencia y por estar allí para apoyar al paciente. Si corresponde, incluya información específica; por ejemplo, si un paciente tuvo una larga espera, agradézcale su paciencia.

THE PROMISE:

Make a statement of your personal commitment to the patient's care and experience.

Regla 10/5

- A diez pies de distancia, siempre sonría y haga contacto visual con los pacientes, visitantes y colegas.
- A cinco pies de distancia, siempre diga hola y salúdelos.

Regla
10/5

10 pies:
Haga
contacto
visual

5 pies:
Diga
"hola"

Reconocimiento del cliente y espera

En Denver Health, reconocemos que el tiempo de nuestros clientes es valioso. Nos esforzamos por brindar a nuestros clientes un servicio puntual, reconociendo su presencia, manteniéndolos informados de cualquier demora y haciendo que se sientan cómodos mientras esperan.

- Rápidamente dé la bienvenida a los clientes de forma amigable, sonría con calidez y preséntese. No permita que nadie se sienta ignorado. Reconozca que el cliente está enfermo y preocupado y que cada minuto le parece una hora.
- Reconozca la presencia de los clientes. Levante la vista del trabajo que esté haciendo y haga contacto visual.
- Eduque a las familias sobre el proceso. Los miembros de la familia necesitan saber que en general los procedimientos no comienzan tan pronto los clientes ingresan al área.
- Informe al cliente antes de la cita, si parece que un procedimiento o examen programado se va a demorar.
- Las familias de los clientes son tan importantes como nuestros clientes. Brinde información actualizada a los miembros de la familia de forma periódica mientras un cliente esté sometido a un procedimiento.
- Siempre agradezca a los clientes por esperar y pida disculpas por las demoras e inconvenientes.

Información y educación de los pacientes

- Refuerce la información brindada por el médico.
- Use un lenguaje apropiado y fácil de entender cuando brinde información a los clientes sobre la salud, dietas especiales, exámenes, procedimientos, medicación, etc.
- Evite la jerga técnica o profesional.
- Hable con los clientes siempre que sea posible. Después de explicar algo o concluir una conversación pregunte:
 - ¿Cómo fue el servicio que recibió?
 - ¿Encontró todo bien?
 - ¿Entiende lo que le dije?
 - ¿Tiene alguna otra pregunta?
 - ¿Puedo ayudarle con algo más?
- Explique claramente qué experimentará el cliente y la familia después de la cirugía, el parto o un procedimiento.
- Los clientes con necesidades especiales (por ejemplo, los que necesiten traductores; intérpretes, dispositivos de amplificación y televisión con subtítulos para personas con dificultades auditivas) recibirán servicios de los departamentos apropiados para llenar esas necesidades.

ACCESO A SERVICIOS DE IDIOMAS

A fin de asegurar una comunicación completa, fiable, imparcial y confidencial, evite usar a familiares, amigos u otras personas para la interpretación. Nunca se debe usar a los niños como intérpretes. Deje constancia del rechazo de los servicios de intérprete en el registro médico.

Los intérpretes médicos de Denver Health están disponibles localmente. Esto incluye interpretación en persona (siempre que sea posible) y por teléfono. El acceso a interpretación remota por video está disponible para necesidades y condiciones específicas de los pacientes. Para comunicarse con los intérpretes médicos de Denver Health llame al despacho: *LANG (*5264) o extensión 66666 o envíe una solicitud en línea (vea la información más adelante).

Horario de funcionamiento

En las instalaciones (apoyo local)

- Español: lunes - viernes, 7:30 a.m. - 6:00 p.m.
- Ruso: lunes - jueves, 7:00 a.m. - 5:30 p.m.
- El apoyo de proveedores (respaldo) está disponible las 24 horas los 7 días de la semana para más de 200 idiomas cuando el personal local no está disponible.
- Lenguaje de señas estadounidense (Martti In ED 24/7)/ayudas auxiliares, incluyendo dispositivos y servicios para personas con dificultades auditivas (TDD/TTY) están disponibles las 24 horas los 7 días de la semana a través de operadores del hospital, el Departamento de Emergencia y el Coordinador Clínico Administrativo.

Cómo solicitar los servicios

- Desde cualquier teléfono en el campus principal y en las Clínicas de Denver Health, marque *LANG (*5264) o la extensión 66666 y tenga listo su número de seis dígitos de la Unidad de Contabilidad (Accounting Unit, AU).
- Siempre deje constancia del nombre, número (si está disponible) del intérprete y la hora de la llamada.
- Para hacer comentarios sobre el servicio, envíe un correo electrónico a DL_Language_Svcs_Leadership@dhha.org e indique la fecha y la hora del incidente, si corresponde.

Portal de solicitudes

- Los arreglos para los servicios de intérpretes en persona, incluyendo de lenguaje de señas estadounidense y la mayoría de los idiomas se pueden hacer con 48 horas de anticipación. Para enviar su solicitud ingrese a pulse/administrative/languageservices/default.aspx y después haga clic en Solicitar servicios de idiomas (Request Language Services).

Traducciones

Written forms of communication of various size and scope can be translated into many different languages. To request this service, please contact DH_translations@dhha.org.

Examen de competencia lingüística (personas con tarjeta de identificación color naranja)

Language Proficiency testing is available at Denver Health for bilingual staff. Testing is available in Spanish. En Denver Health hay exámenes de competencia lingüística para personal bilingüe. Hay exámenes disponibles en español y otros idiomas. Una vez que un miembro del personal completa de forma satisfactoria el examen de competencia lingüística puede asistir a los pacientes directamente en el idioma preferido por los pacientes. Si le interesa tomar el examen de competencia lingüística envíe un correo electrónico a DL_SpanishProficiencyTestingTeam@dhha.org.

CORRECTIONAL CARE

La institución de atención médica penitenciaria (Correctional Care Medical Facility, CCMF) es una unidad de hospitalización vigilada para atención médica aguda administrada conjuntamente por Denver Health y el Departamento del Sheriff de Denver. Los servicios de la CCMF son para pacientes/reclusos (mayores de 18 años o a menores procesados como adultos) que requieran atención aguda en el hospital. Para ser admitidos en la CCMF, los pacientes deben estar bajo custodia policial o haber sido encarcelados. Una vez que la custodia se levanta, se debe transferir al paciente a una unidad apropiada.

Pueden ser admitidos en la CCMF todos los pacientes reclusos que no necesiten un nivel mayor de cuidados, como los de la unidad de cuidados intensivos médicos (MICU), la unidad de cuidados intensivos quirúrgicos (SICU), la unidad de cuidados intensivos pediátricos (PICU), la unidad de cuidados progresivos (PCU) y la unidad de trabajo de parto y alumbramiento.

Seguridad en la CCMF

Si usted es un no empleado que presta servicios en la CCMF, debe observar las siguientes normas:

- Retire del área inmediata todo artículo filoso que potencialmente se pueda usar como arma
- (por ejemplo, artículos filis o lápices largos). Esté atento a las cosas que normalmente están disponibles en las habitaciones de los pacientes o de las salas de examen que se pueda usar como una posible arma.
- Se puede entregar a los reclusos materiales para escribir, como una o dos hojas de papel y un lápiz corto. Si hay una solicitud de artículos adicionales, verifique con el alguacil. Los pacientes de la atención médica penitenciaria no pueden recibir lápices largos, plumas ni periódicos. Puede haber materiales de lectura en cantidades limitadas.
- El alguacil determinará la cantidad de materiales que se le permita tener al paciente/recluso.
- Los dispositivos de retención de la policía (por ejemplo, grilletes, esposas) NO se consideran dispositivos de retención médicos/quirúrgicos. Si el paciente de atención médica penitenciaria requiere dispositivos de retención médicos/quirúrgicos, se deberán seguir las normas de retención de Denver Health.
- A los pacientes de atención médica penitenciaria no se les debe decir la fecha, hora ni lugar de su próxima cita, ni la fecha y hora de un procedimiento o cirugía. No debe confirmar por teléfono las citas para atención médica penitenciaria; no se debe dar ninguna información por teléfono sobre la hora/lugar de una cita.
- Los pacientes de atención médica penitenciaria no pueden recibir ningún visitante en las clínicas.
- No se permite ningún objeto personal excepto audífonos, lentes, dentadura postiza y miembros artificiales. El paciente de atención médica penitenciaria puede tener estos objetos a discreción del alguacil.
- Los miembros del equipo no tienen permitido enviar nada por correo ni hacer ninguna llamada telefónica para un paciente de atención médica penitenciaria.
- Si el paciente de atención médica penitenciaria tiene preguntas legales que se deben responder, deben responderlas los agentes; no se involucre en asuntos legales relativos a la custodia del paciente.
- El único utensilio para comer que se permite es una cuchara de plástico. Siempre que sea posible, use platos y tazas descartables.
- Mantenga una relación terapéutica; limite las conversaciones con el paciente de atención médica penitenciaria a temas de atención médica. Permita que los oficiales o agentes de seguridad intervengan cuando sea necesario y retírese de las situaciones potencialmente peligrosas. Comuníquese con el asistente del alguacil en caso necesario.
- A fin de mantener la confidencialidad del paciente de atención médica penitenciaria, toda información del paciente se debe sellar en el sobre apropiadamente etiquetado, el que se debe entregar al oficial para que lo devuelva a la institución que lo envió.

SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

QUIÉNES SOMOS

El Departamento de Tecnología de la Información es responsable de brindar los siguientes servicios: Cuentas y acceso, aplicaciones y software, servicios informáticos clínicos, comunicaciones y conferencias, computadoras y accesorios, correo electrónico y calendarios, EMR de Epic, archivos/carpetas/documentos compartidos, impresión/escaneo/fax, reportes y análisis, gestión de proyectos informáticos y seguridad informática. Si como no empleado tiene acceso a los sistemas de TI de Denver Health, hay algunos lineamientos generales que usted debe seguir cuando use los sistemas y equipos de Denver Health. Estos lineamientos se establecen a continuación. Su líder responsable del departamento le proporcionará todas las otras normas y procedimientos adicionales específicos del área de tecnología de la información que usted debe cumplir cuando presta sus servicios.

CONTACTO

Si tiene problemas para acceder a los sistemas o equipos de Denver Health, comuníquese con:

- Servicio de Ayuda al 303-436-3777 o extensión 6-3777 desde una línea telefónica interna.
 - Servicios de Tecnología de la Información brinda apoyo las 24 horas, 7 días a la semana a los usuarios de Denver Health
 - El horario básico es de 7 a.m.- 5 p.m., de lunes a viernes
 - El apoyo fuera de horario y en fines de semana se maneja mediante técnicos y analistas de guardia. Si se reporta un problema crítico, el personal apropiado responderá para resolverlo. Nota:
 - Fuera de horario, solo se atienden problemas en el Servicio de Ayuda de Prioridad 1. Si existe una solución temporal para el problema, se atenderá durante el horario básico.
- Envíe las solicitudes no urgentes a través del Portal de Tecnología de la Información (ícono Help) o por correo electrónico a helpdesksupport@dhha.org
- Para solicitudes urgentes llame al Servicio de Ayuda al número indicado previamente.



PULSE DE DH (INTRANET)

The Pulse is the portal to much of the company's important information and resources. This includes the Denver Health employee directory and information regarding administrative, clinical, financial and eHealth services.



INFORMACIÓN ELECTRÓNICA

- El acceso a Internet a través de la red de Denver Health es un privilegio. Como cualquier otro privilegio, conlleva la responsabilidad de usarlo de forma eficiente, ética y legal.
- El correo electrónico es un registro abierto al público. En ningún caso se podrá compartir información de empleados o pacientes de Denver Health por este medio.
- El correo electrónico, los archivos guardados, las llamadas telefónicas, los mensajes de correo de voz, los registros de auditoría electrónicos y los registros de detalles de llamadas son propiedad de Denver Health y se pueden monitorear en cualquier momento para revisar la calidad y los contenidos.
- No envíe información que pueda violar las normas sobre discriminación/acoso.

CONTRASEÑAS — SEGURAS Y CREATIVAS

- Las contraseñas deben:
 - Tener al menos diez caracteres
 - Ser seguras
 - Contener caracteres al azar (no palabras completas)
 - Incluir letras mayúsculas, letras minúsculas, números y caracteres especiales.
 - Cambiarse con frecuencia
- Sea creativo:
 - Elija una palabra o frase y sustituya letras, números y caracteres especialesEjemplo: In the dog house = Nthe3K9Hos

CORREO ELECTRÓNICO/CALENDARIO

Microsoft Outlook es la principal herramienta que se utiliza para correo electrónico y calendarios en Denver Health. Si se le proporciona una cuenta de correo electrónico de Denver Health temporal mientras presta servicios para Denver Health, deberá revisar su correo electrónico de forma diaria para ver la información organizacional actualizada u otros mensajes importantes. Las cuentas de correo electrónico de Denver Health no son para uso personal y es importante entender que el sistema de correo electrónico se monitorea, de modo que cualquier uso inapropiado será detectado. Los no empleados deben seguir estas reglas generales cuando usen una cuenta de correo electrónico proporcionada por Denver Health:

- Cambiar la línea de asunto cuando el tema ha cambiado y eliminar la cola de mensajes previos.
- Resistir las cadenas y no enviar spam. Esto parece obvio, pero algunas personas no se dan cuenta de que, si toman todas las direcciones que reciben en un correo reenviado y las usan para fines propios sin permiso, esto es igualmente una forma de spam. Si usted lo hace y alguien le denuncia, puede perder sus privilegios para el uso de cuentas de correo electrónico de Denver Health.
- NO ABRA ARCHIVOS ADJUNTOS A MENOS QUE CONOZCA AL REMITENTE Y NO ABRA ADJUNTOS SOSPECHOSOS. REPÓRTELOS DE INMEDIATO AL SERVICIOS DE AYUDA.
- Asegúrese de leer los correos con el asunto: "Scheduled Downtime" ("Tiempo de inactividad programado"), "Return to Normal Operations" ("Regreso a funcionamiento normal") y "Unscheduled Downtime" ("Tiempo inactivo no programado").
- Para obtener más información, consulte la capacitación que se proporciona en <http://pulse/ehs/ehssecurity/Pages/securityawareness.aspx>

ENCRIPCIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SALUD DEL PACIENTE

Cuando envíe información de los pacientes por correo electrónico fuera de Denver Health y nuestra red de afiliados, debe encriptar la información para asegurar la confidencialidad. Hay tres formas de encriptar el correo electrónico:

- Agregue "ENCRYPT" a la línea de asunto
- Agregue "SAFEMAIL" a la línea de asunto
- Agregue "PHI" a la línea de asunto

Nota: Asegúrese de dejar un espacio antes o después de estas palabras clave, para que nuestro sistema las reconozca correctamente. Recuerde que Denver Health no permite el envío de información de salud personal (PHI) a direcciones de correo electrónico personales como Gmail, Yahoo, etc.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE SALUD

DOCUMENTACIÓN DE EHR (EPIC)

El sistema de registro de salud electrónico (EHR), denominado Epic, contiene documentación sobre la atención médica de los pacientes para cada consulta de paciente realizada a partir del 9 de abril de 2016, incluyendo registros históricos convertidos del sistema previo. Las solicitudes de registros de pacientes se deben dirigir al Departamento de Gestión de la Información de Salud – Divulgación de Información llamando al [303-602-8000](tel:303-602-8000). Sus horas de funcionamiento son, de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.

Los miembros del equipo de no empleados cuyos servicios requieren documentar en el sistema EHR de Denver Health deben recibir capacitación antes de obtener el acceso. La documentación fiable es crucial para los siguientes fines:

- Prestar servicios a los pacientes y mejorar la calidad
- Investigación clínica
- Facturación
- Problemas médicos/legales
- Temas regulatorios

Los miembros del equipo de no empleados a los que se da acceso al EHR de Denver Health deben cumplir con estos Lineamientos Generales para la Documentación

La documentación se debe ingresar:

- Sobre el paciente correcto
- En el encuentro correcto
- Por parte de la persona que brinda la atención
- A su debido tiempo
- Como un registro completo, objetivo y basado en hechos de la atención, el tratamiento y otros servicios prestados. Debe contener suficiente información para:
 - Identificar al paciente
 - Dar apoyo al diagnóstico
 - Justificar el tratamiento
 - Documentar el curso y los resultados
 - Promover la continuidad de la atención entre diferentes proveedores

SEGURIDAD Y AMBIENTE DE CUIDADO

OBJETIVOS NACIONALES DE SEGURIDAD DE LOS PACIENTES DEL HOSPITAL EN 2021

El propósito de los Objetivos Nacionales de Seguridad de los Pacientes es mejorar la seguridad de los pacientes. Estos objetivos se enfocan en problemas de seguridad en la atención médica y en cómo resolverlos.

Identificar correctamente a los pacientes NPSG.01.01.01	Use al menos dos formas de identificar a los pacientes. Por ejemplo, use el nombre y la fecha de nacimiento del paciente. Esto se hace para asegurar que cada paciente reciba los medicamentos y tratamientos correctos.
Mejorar la comunicación del personal NPSG.02.03.01	Envíe los resultados de exámenes importantes al integrante del personal correcto a tiempo.
Usar los medicamentos de forma segura NPSG.03.04.01	Antes de un procedimiento, ponga etiquetas en los medicamentos que no estén etiquetados. Por ejemplo, los medicamentos que están en jeringas, vasos y recipientes. Hágalo en el área donde se preparan los medicamentos y suministros.
NPSG.03.05.01	Tenga cuidado especial con los pacientes que toman medicamentos anticoagulantes
NPSG.03.06.01	Registre y transmita la información correcta sobre los medicamentos del paciente. Averigüe qué medicamentos está tomando el paciente. Compare esos medicamentos con los nuevos medicamentos que se le dan al paciente. Dé al paciente información escrita sobre los medicamentos que debe tomar. Asegúrese de que el paciente sepa qué medicamentos debe tomar y tenga la información necesaria. Dígale al paciente que es importante que traiga su lista de medicamentos actualizada cada vez que visite al médico.
Usar las alarmas de forma segura NPSG.06.01.01	Haga mejoras para asegurarse de que las alarmas de los equipos médicos se escuchen y se respondan a tiempo.
Prevenir infecciones NPSG.07.01.01	Use los lineamientos para el lavado de manos de los Centros para Control y Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention) o de la Organización Mundial de la Salud. Establezca metas para mejorar el lavado de manos. Use las metas para mejorar el lavado de manos.
Identificar los riesgos de seguridad de los pacientes NPSG.15.01.01	Reduzca el riesgo de suicidio.
Prevenir equivocaciones en la cirugía UP.01.01.01	Asegúrese de que se haga la cirugía correcta al paciente correcto y en el lugar correcto del cuerpo del paciente. Marque el lugar correcto en el cuerpo del paciente donde se debe hacer la cirugía.
UP.01.02.01	Haga una pausa antes de la cirugía para asegurarse de que no se está cometiendo un error.
UP.01.03.01	

TARGET ZERO

Target Zero es una iniciativa a nivel de toda la organización que busca eliminar el daño evitable a nuestros pacientes, como infecciones, caídas y eventos con los medicamentos.

Se refiere a las siguientes áreas, entre otras:

- Caídas con lesiones
- Infecciones en el sitio de la cirugía
- Infección por *C. difficile*
- Infección del tracto urinario asociado con los catéteres (CAUTI)
- Vía central – infección asociada del torrente sanguíneo (CLABSI)
- Lesiones por presión adquiridas en el hospital (HAPI)
- Tromboembolismo venoso (VTE)

Puede encontrar más información en el Departamento de Seguridad de los Pacientes y Calidad en Pulse.

CON CADA PACIENTE, EN CADA OPORTUNIDAD, LA EXCELENCIA DE LA ATENCIÓN QUE USTED BRINDA MARCA LA DIFERENCIA.

PREOCUPACIONES SOBRE LA SEGURIDAD Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN MÉDICA

Denver Health tiene acreditación de la Comisión Mixta. Los miembros del equipo de no empleados que tengan inquietudes sobre la seguridad y la calidad de la atención que se brinda en el hospital pueden denunciar sus preocupaciones directamente a la Comisión Mixta escribiendo a complaint@jointcommission.org o llamando al 1-800-994-6610. Denver Health ruega a todo el personal, incluyendo a los miembros del equipo de no empleados, que informen inmediatamente sus inquietudes al director del departamento o a un miembro del personal ejecutivo lo antes posible. Esto garantiza que la organización pueda tomar medidas inmediatas para asegurarse de que siempre se brinde una atención médica segura y de alta calidad. Denver Health se ha comprometido a garantizar una cultura de seguridad; por ende, no se tomará ninguna represalia contra un miembro del equipo de no empleados que denuncie problemas de seguridad o de calidad a la Comisión Mixta o internamente en Denver Health.

“SAFETY INTELLIGENCE” (SI): NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES

Denver Health se ha comprometido a crear y sostener una cultura de seguridad de los pacientes y de calidad. Como parte de ese proceso, Denver Health utiliza el sistema denominado “Safety Intelligence” (SI), herramienta de notificación en tiempo real a través de internet, cuyo objetivo es aumentar el conocimiento sobre problemas de seguridad de los pacientes.



Se alienta al personal a reportar todo evento o variación del proceso que cause un daño a pacientes o visitantes, que tenga el potencial de causarles daño, o que podría haberles causado daño si no hubiera sido interceptado.

Una vez que usted completa una notificación en SI, se envía la notificación al Departamento de Seguridad de los Pacientes y Calidad y a las personas adecuadas según lo determine el tipo de evento y el lugar. El equipo podrá incluir miembros de:

- Gestión de Riesgo
- Autoridades médicas/de enfermería
- Autoridades del departamento de servicios auxiliares

El Departamento de Seguridad del Paciente y Calidad identifica tendencias a nivel de todo el sistema para mejorar los procesos. Como organización altamente confiable, buscamos siempre mejorar nuestros procesos y sistemas.

Cómo acceder al SI:

1. Ícono en el escritorio: Haga clic en el ícono de SI localizado en los escritorios de las computadoras de Denver Health
2. En Pulse: Puede escribir SI en la barra de direcciones de su buscador para abrir la herramienta para notificar.

REQUISITOS DE REPORTAR DEL ESTADO PARA PROFESIONALES MÉDICOS

Todos los profesionales médicos, incluyendo los no empleados, que prestan servicios en Denver Health, están obligados a reportar los siguientes eventos específicos inmediatamente en la Red de Seguridad de los Pacientes y al Departamento de Gestión del Riesgo de Denver Health llamando al [303-602-4930](tel:303-602-4930).

Si presencia o tiene conocimiento de:

- Una muerte o lesión cerebral imprevistas
- Una lesión de la médula espinal
- Quemaduras de los pacientes

Si presencia o tiene conocimiento de:

- Personas perdidas
- Abuso físico, verbal o sexual
- Apropiación indebida de pertenencias
- Complicaciones con riesgo de vida
- Desvío de medicamentos
- Errores o reacciones de transfusiones que requieran un nivel mayor de atención médica
- Negligencia en la atención de un paciente

Llame a Gestión de Riesgo si tiene preguntas – 303-602-4930

CONTROL DE INFECCIONES

Transmisión de enfermedades

3 factores son necesarios para que ocurra la transmisión:

- Agente infeccioso
- Anfitrión susceptible
- Modo de transmisión
 - Contacto directo: contacto físico con una fuente de infección
 - Contacto indirecto: contacto con superficie contaminada
 - Gotas: gotas infectadas que entran en contacto con los ojos, nariz, boca
 - Transporte por el aire: las partículas infectadas entran al aparato respiratorio (por ejemplo, tuberculosis, sarampión, varicela)
 - Transmite por alimentos/agua
 - Vector: contacto con un animal infectado (por ejemplo, moscas, ácaros, pulgas, garrapatas, ratones o ratas)

La piedra angular de las normas de precaución:

Higiene de manos

- La falta o insuficiencia de la higiene de manos es el MODO DE TRANSMISIÓN #1 de las infecciones que se adquieren en el hospital
- La higiene de manos se debe realizar:
 - Después de llegar al trabajo
 - Antes de ponerse y después de sacarse los guantes
 - Antes y después de comer
 - Después de usar el baño
 - Antes de irse del trabajo

Durante el cuidado del paciente (DH sigue los 5 Momentos para la Higiene de Manos de la Organización Mundial de la Salud):

- Antes de tocar a un paciente
- Antes de realizar una tarea limpia/aséptica
- Después del riesgo de exposición a líquidos corporales
- Después de tocar al paciente
- Después del contacto con el entorno del paciente
- Use espuma desinfectante para manos a menos que las manos estén visiblemente sucias o haya estado trabajando con pacientes con C. diff o Norovirus, en cuyo caso debe usar jabón y agua y frotarse las manos durante al menos 15 segundos.

Guantes

- Use guantes cuando haya posibilidad de que ocurra contacto con sangre, otros fluidos corporales, membranas mucosas o piel no intacta.
- Sáquese los guantes después de atender al paciente.
- Cámbiese los guantes durante la atención al paciente cuando pase de una zona contaminada a una zona limpia.
- Realice la higiene de manos antes de ponerse y después de quitarse los guantes.

Otras precauciones estándar

- Use los Equipos de Protección Personal (Personal Protective Equipment, PPE) cuando prevé que tendrá contacto con membranas mucosas, piel no intacta, sangre o fluidos corporales potencialmente infectados.
 - Los PPE son, entre otros, lentes protectores, guantes, máscaras, batas, etc.
 - Siga las precauciones publicadas sobre aislamiento para determinar qué tipo de equipos de protección personal son necesarios.
- Precauciones para transmisión por contacto: bata y guantes
- Precauciones para transmisión por gotitas: máscara
- Precauciones para transmisión por aire: máscara N-95 en una habitación con presión negativa

Por su propia protección, ¡no se permite comer, beber, aplicarse maquillaje ni bálsamo de labios, ni acomodarse los lentes de contacto en las áreas de atención de los pacientes!

CÓDIGOS DE EMERGENCIA

A fin de estar alineados con otros hospitales, Denver Health usa solamente un número mínimo de alertas codificadas. A continuación, se muestra una lista de las alertas con las respuestas correspondientes:

EVENTO	RESPUESTA
ALERTAS DE LAS INSTALACIONES	
Alarma de incendio	<p>R.A.C.E.</p> <p>R – Retirar a las personas del área inmediata de peligro. A – Activar la alarma (Arriba, página 3x con ubicación, activar usando la estación manual) C – Contener el fuego (cerrar las puertas). E – Evacuar siguiendo el plan de la clínica (al menos a 100 pies de distancia del edificio) O E – Extinguish fire (if possible – use P.A.S.S. below).</p> <p>P.A.S.S.</p> <p>Pull – Tirar del pasador de seguridad; Aim – Apuntar la boquilla; Squeeze – Presionar la palanca S – Barrer de lado a lado en la base de las llamas</p>
Derrame peligroso	<p>S.P.I.L.</p> <p>Secure – Asegurar el área (evacuar y contener el derrame). Protect – Proteger a las personas (usar PPE apropiado). Inform – Informar – Llamar a Servicios Ambientales para la limpieza. Reportar la ubicación, las sustancias químicas involucradas y la cantidad, y las personas involucradas. Notificar al supervisor. Log – Registrar o documentar el derrame en un reporte de derrames (Hazmat Spill Report)</p> <p>Derrame mayor: Derrames potencialmente peligrosos para las personas o el ambiente o si la sustancia/los efectos son desconocidos. Evacuar el área y llamar al 9-911</p>
ALERTAS METEOROLÓGICAS	
Nevada extrema	Para información importante de DH, llamar al 1-888-DH-DH-DH5 y CHS 303-436-8913. Seguir las instrucciones.
Advertencia de tornado	<p>Watch (alerta): Estar alerta a la posibilidad de un tornado.</p> <p>Warning (advertencia): Se ha detectado un tornado en la ciudad, pero puede no ser cerca. Buscar refugio con pacientes y visitantes en el área de refugio designada.</p>
SECURITY ALERTS	
Tirador activo	<p>Run: Exit the area if you can. If possible, alert patients and visitors to exit the building with you.</p> <p>Hide: Lock yourself in a room and block doors with heavy equipment.</p> <p>Fight: Use items around to attack the person: chairs, fire extinguishers, anything to stop the shooter.</p>
Amenaza de bomba	<p>Record as much info as possible on a Bomb Threat Report.</p> <p>Call 9-911.</p> <p>Wait for further instructions from the Denver Police Department/Security.</p>
Persona combativa	<p>Press duress buttons if available, and call Security by dialing extension 6-7444.</p> <p>If necessary, call 9-911.</p>
Niño perdido, bebé perdido, Código rosado	Iniciar búsqueda
ALERTAS MÉDICAS	
Respuesta emergencia médica "Código Azul" para paciente hospitalizado)	<p>Gritar pidiendo ayuda.</p> <p>Llamar 3 veces a "medical emergency," (emergencia médica) e incluir la ubicación y el tipo de paciente (pediátrico o adulto)</p> <p>Si es necesario, llamar al 9-911</p>

SEGURIDAD

- La Seguridad de Denver Health se contrata a través de HSS. Algunos de los agentes están armados.
 - Los agentes de seguridad están disponibles para todo el personal las 24 horas los 7 días de la semana llamando al [303-436-7444](tel:303-436-7444) (extensión 6-7444).
- Programe el número de teléfono de diez dígitos en su teléfono celular para acceder fácilmente.
- Cuando llame a la central de seguridad, describa muy claramente su ubicación, Incluya el nombre del pabellón y el piso, no solamente las abreviaturas del departamento
- Según la política de Denver Health, está estrictamente prohibida la posesión de cualquier arma, droga ilegal, marihuana o alcohol. Se debe denunciar de inmediato cualquier infracción al Departamento de Seguridad al [303-436-7444](tel:303-436-7444).
- Hay escoltas de seguridad disponibles en el campus principal para escoltarle hasta su vehículo.
- Hay detectores de metales ubicados en el Departamento de Emergencia (ED), el Centro de Emergencia para Niños de Denver (DECC) y la Clínica de Atención Urgente para Adultos (AUCC).
- Debe usar su tarjeta de identificación en todo momento.
- No permita que otros le sigan cuando cruce las puertas de seguridad. Pídale identificación, revísela, haga que pasen sus tarjetas por el lector electrónico y espere para ver si se enciende la luz verde en el lector, en caso de duda.
- Denuncie cualquier actividad sospechosa inmediatamente. Si ve algo, diga algo.
- Llame a extensión [6-7444](tel:303-436-7444) para hablar con Seguridad
- Llame a extensión [55](tel:303-436-7444) para hablar con los Operadores



PREVENCIÓN DE ROBOS

Robo de carteras y billeteras

Si usted presta servicios de forma presencial en una de las instalaciones de Denver Health, le pedimos que nos ayude a prevenir robos guardando bajo llave sus carteras, billeteras y todo otro objeto de valor que traiga con usted. Nunca deje dinero, tarjetas de crédito ni objetos de valor en un escritorio sin llave.

Cuando no esté en la oficina

Si se le proporciona una oficina en las instalaciones de Denver Health, cierre la puerta con llave cuando salga y derive las llamadas o active el correo de voz cuando esté fuera de la oficina.

Siempre verifique las credenciales

Convierta en un hábito el inspeccionar visualmente las tarjetas de identificación; un uniforme por sí solo no es suficiente. Las tarjetas de identificación a veces se llevan colgadas al cuello, sobre el bolsillo, en el cinturón - revíselas. Nunca deje a una persona que hace reparaciones solo en su oficina, aunque esté familiarizado con la persona. Si no se siente cómodo con la persona que hace reparaciones, llame a su líder responsable del departamento o a la empresa de reparación. Nunca permita que se hagan reparaciones no autorizadas al sistema de alarmas o a los equipos de comunicación. Siempre revise cuidadosamente las órdenes de trabajo y verifique el trabajo que se va a realizar.

Robo de equipos de oficina

Si tiene acceso a los equipos de Denver Health, se marcarán los equipos de forma visible con el nombre de la institución y un número de serie. Reporte cualquier problema con los equipos a su líder responsable del departamento o al Servicio de Ayuda de Denver Health.

Seguridad de las llaves

Si se le entregan llaves de las instalaciones de Denver Health, no debe colocar una etiqueta que las identifique en el llavero. Mantenga las llaves de Denver Health en un llavero separado diferente del de sus llaves personales. Nunca deje sus llaves en un cajón sin llave del escritorio ni en el bolsillo de un abrigo o saco. No intercambie las llaves con otros miembros del personal de Denver Health. Si necesita llaves diferentes, retírelas mediante su firma en la Tienda de Llaves o el Centro de Control de Acceso en el Pabellón J. Usted es responsable de todas las llaves retiradas a su nombre.

SALUD EN EL TRABAJO

Lesiones que ocurren en el trabajo

Debe saber cómo reportar lesiones y ante quién hacerlo en su empresa empleadora en caso de lesiones que ocurran en DH. Solo los empleados de DH tienen cobertura en virtud de las normas de seguro de indemnización por accidente de trabajo de DH.

Materiales peligrosos

- Los residuos se separan en residuos "infecciosos" y "no infecciosos". Todo material contaminado con sangre y fluidos corporales se debe colocar en los contenedores de residuos infecciosos. Si tiene dudas o no está seguro, opte por los contenedores de residuos infecciosos.
- Hojas de datos de seguridad (Safety Data Sheets, SDS)
 - Las SDS se gestionan en línea: haga clic en el ícono del escritorio en cualquier computadora de Denver Health
- Ley de Conservación y Recuperación de Recursos (Resource Conservation and Recovery Act, RCRA)
 - Productos farmacéuticos designados para vías específicas de disposición de residuos
- Busque el punto rosado o verde – y use solamente contenedores que cumplan las directivas de RCRA
- Alerta de "Hazardous Spill" ("Derrames peligrosos") = Derrame importante de materiales peligrosos
- *****No limpie el derrame si no tiene la capacitación para hacerlo*****
 - Secure** - Asegure el área
 - Protect** - Proteja a las personas con equipos de protección personal (PPE) apropiados
 - Inform** - Informe a Servicios Ambientales
 - Log** - Registre el incidente en el formulario de informes de SPIL



Seguridad contra la radiación

- Reconozca el símbolo de radiación
- No ingrese al área a menos que esté autorizado.

Seguridad contra incendios

- Alerta "Fire Alarm" ("Alarma de incendio") = Respuesta de incendios
 - Retirar** a todos los pacientes, visitantes y empleados del área
 - Activar** la alarma
 - Contener** (cerrar las puertas)
 - Extinguir/evacuar**
- P.A.S.S. – cómo usar un extintor de fuego
 - Pull** - Tire del pasador
 - Aim** - Apunte a la base del fuego
 - Squeeze** - Presione la palanca
 - Sweep** - Barra de lado a lado

AMBIENTE DE ATENCIÓN

¿Cuál es el ambiente de atención en Denver Health?

- Nuestros edificios, nuestra gente, nuestros equipos
- Objetivo: Proporcionar un ambiente seguro, funcional y eficaz para los pacientes, el personal y los visitantes.

Temas de seguridad general

- Cada departamento de Denver Health tiene asignado un Representante de Seguridad. Su líder responsable del departamento le notificará el nombre del Representante de Seguridad de su área, si corresponde. El Representante de Seguridad puede ser su primer punto de contacto para cualquier cuestión de seguridad o para informar sobre algún peligro.
- Reporte las emergencias inmediatamente
 - Para reportar problemas de las instalaciones o un problema con los servicios públicos, comuníquese con el Departamento de Ingeniería marcando *311 desde cualquier teléfono de Denver Health
 - Todos los problemas con los equipos médicos se deben reportar inmediatamente llamando al Servicio de Ayuda, extensión 6-3777.
- También se deben notificar los problemas que no sean de emergencia:
 - Llame a Ingeniería para informar sobre problemas en las instalaciones o en los servicios públicos.
 - Llame a Biomed para informar sobre problemas de equipos médicos.
- Refiérase al Libro Rojo en todas las áreas de Denver Health para encontrar información sobre procedimientos durante las diferentes emergencias.

LA HISTORIA DE LEAN EN DENVER HEALTH

En 2005, Denver Health comenzó a adoptar el Sistema de producción de Toyota y sus principios Lean. El objetivo era identificar el desperdicio y mejorar la eficiencia. Desde entonces, Denver Health ha experimentado un éxito sin precedentes integrando la filosofía Lean a su cultura.

Lean proporciona una filosofía, métodos y herramientas para mejorar el éxito de nuestra organización en el cambiante ambiente actual de la atención médica. Lean enfatiza la participación del personal de todos los niveles en la resolución de problemas y la identificación continua de oportunidades de mejora. Un sistema Lean Management System (LMS) robusto -- representado por un enfoque en los indicadores clave de desempeño, la gestión visual, el Pensamiento A3 o la resolución de problemas, junto al trabajo diario de los líderes -- promueve una cultura de aprendizaje rápido y de mejora continua en todos los niveles de la organización. Una cultura de esta índole crea una organización que no solo está mejor preparada para responder, sino que identifica y hace frente a los retos de forma proactiva, eficiente y exitosa.

NÚMEROS DE CONTACTO DE DENVER HEALTH

Área biomédica Fallas de equipos y necesidades audiovisuales	303-602-9112
Departamento de Seguridad de los Pacientes y Calidad	303-602-2770
Línea telefónica ValueLine de Denver Health Problemas de cumplimiento y ética	1-800-273-8452
eHealth Services Servicios de ayuda por teléfono y por computadora	303-436-3777
Oficina de Ingeniería Llaves, acceso mediante tarjeta magnética, estacionamiento y reparaciones en el edificio	303-602-2420
Servicios de Cumplimiento de la Empresa	303-602-3255
Servicios Ambientales Servicio de limpieza, derrames y preparación de habitaciones	303-602-2409
Gestión de la Información de Salud	303-602-8000
Recursos Humanos Expectativas de conducta profesional	303-602-MyHR (6947)
Prevención de infecciones	303-602-1262
Representantes de los Pacientes Quejas no resueltas y elogios de los pacientes	303-602-2915
Gestión de Riesgo Safety Intelligence reporting and state reporting requirements	303-602-4951
Oficina de Seguridad	303-602-2436
Seguridad	303-436-7444
Trabajo social Intérpretes, consejeros de los pacientes e interpretación de lenguaje de señas	303-602-4951

ACEPTACIÓN

Imprima esta página, MARQUE CADA RECUADRO para expresar que entiende y acepta cada una de las frases que aparecen a continuación, firme y devuelva esta página a uno de los departamentos que se indican al final de la página.

- Entiendo que todo comportamiento indebido debe ser denunciado inmediatamente por una de las siguientes vías:
 - Mi líder responsable del departamento de Denver Health
 - Servicios de Cumplimiento de la Empresa de Denver Health
 - La línea telefónica ValuesLine (1.800.273.8452), o denverhealth.ethicspoint.com
 - El Departamento de Recursos Humanos de Denver Health (para problemas de conducta profesional)También entiendo que se puede denunciar ese comportamiento indebido por correo electrónico, por correo de Estados Unidos, por teléfono o personalmente en la oficina

- Prestaré servicios para Denver Health que cumplan con el Código de Conducta de Denver Health, sus valores, expectativas de comportamiento profesional y todas las normas, procedimientos y lineamientos pertinentes a los servicios que estoy prestando. Entiendo que mi observancia de todo ello es una condición de mi relación de trabajo con Denver Health. Acuso recibo de la información sobre las expectativas clave del Código de Conducta de Denver Health (dentro del Manual de Orientación y Formación). El Código de Conducta completo se encuentra en Pulse o en el sitio web público de Denver Health.

- No tengo conocimiento de ningún problema actual que pudiera representar un conflicto de interés con mi trabajo aquí en Denver Health.
 - Si hay un desacuerdo, Servicios de Cumplimiento de la Empresa exigirá que se complete un Cuestionario sobre el conflicto de interés para que lo apruebe el Director General de Cumplimiento y Auditoría

*No se aplica a los integrantes de la Junta Directiva que deben completar un formulario anual de divulgación *

- Para proveedores clínicos que están inscritos en Medicare, Medicaid o CHIP: No tengo en la actualidad ni tuve anteriormente afiliación alguna con una entidad que:
 - Haya sido suspendida por un programa federal de atención médica;
 - Tenga deudas no cobradas con Medicare, Medicaid o CHIP;
 - Haya sido excluida de participar en Medicare, Medicaid o CHIP o se le haya negado la inscripción o su inscripción se haya revocado o terminado

- Entiendo además que en el desempeño de mis servicios para Denver Health:
 - Puedo tener acceso a registros que son sensibles, privilegiados, confidenciales o protegidos de los pacientes, del personal o de Denver Health, en papel, de forma electrónica, o de forma oral, ya sea de manera que sea posible identificar a la persona o no.
 - Entiendo que soy responsable de proteger la seguridad de los registros y la confidencialidad de la información a la que tengo acceso, entre otros datos, la información de mis usuarios y contraseñas para el uso de los sistemas y los requisitos de encriptación de Denver Health para computadoras portátiles y dispositivos móviles.
 - Entiendo que el incumplimiento de mi obligación de proteger la confidencialidad y seguridad de la información de Denver Health podrá redundar en responsabilidad civil, denuncias ante autoridades civiles y penales y la presentación de cargos penales que pueden llevar a penas de prisión y sanciones financieras.

- Todos los artículos de propiedad de Denver Health que se encuentren en mi posesión deben ser devueltos en buenas condiciones al terminar mi relación con Denver Health. Esto incluye, entre otros artículos, uniformes, llaves, tarjetas de identificación, localizadores, teléfonos celulares, computadoras, dispositivos de acceso a computadoras, documentos de la empresa, etc. Entiendo que seré responsable de pagar el costo de reemplazar o reparar los artículos de propiedad de Denver Health que yo pierda o dañe.

Todos los miembros del equipo de no empleados son responsables de cumplir con los Objetivos Nacionales de Seguridad de los Pacientes (National Patient Safety Goals, NPSGs); Entiendo que mi relación laboral con Denver Health puede ser terminada si se determina que no he cumplido.

Fecha de hoy: _____ Nombre de la organización/empresa/escuela: _____

Número de identificación (ID) de DH: _____ Departamento de DH: _____

Nombre y apellido en letra de imprenta: _____

Firma: _____

Firma del padre/tutor: _____

Envíe este formulario a:

PERSONAL MÉDICO CON CREDENCIALES
Oficina del Personal Médico
Correo entre oficinas: 3240 | Fax: 303-602-2719

TODOS LOS DEMÁS NO EMPLEADOS
Devuelva este y todos los formularios a su líder
responsable del departamento de Denver Health.

ACEPTACIÓN: CONVENIO DE ACCESO DE LOS USUARIOS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Se protege la confidencialidad de toda la información de salud de los pacientes. La divulgación no autorizada de la información de los registros médicos de los pacientes u otros archivos médicos computarizados puede ser penado por la ley.

ENTIENDO QUE SOY RESPONSABLE ANTE LA LEY DE PROTEGER TODA LA INFORMACIÓN MÉDICA DE LOS PACIENTES. Entiendo que mi obligación de proteger esta información no termina al finalizar mi acceso a los sistemas de computación de la institución, ni al finalizar mi relación con Denver Health

_____ (Iniciales)

Acepto no usar ninguna identificación de usuario para acceder, usar o divulgar información de salud de los pacientes excepto de acuerdo con lo permitido por las leyes estatales y federales, incluyendo HIPAA. Puedo acceder, usar o divulgar la información de salud de un paciente solamente dentro del alcance de mis servicios para el tratamiento, el pago, funciones de atención médica, o de conformidad con una autorización válida. Entiendo que tener acceso a los sistemas de Denver Health no me da el derecho de acceder a la información médica de un amigo o familiar sin pasar por los canales correctos (pedir una copia del registro médico al Departamento de Gestión de la Información de Salud eHS). Entiendo que soy responsable de la disposición confidencial de toda información de salud que yo imprima del sistema de imágenes.

_____ (Iniciales)

Entiendo que una violación de este acuerdo constituye una infracción de las normas de Denver Health y puede tener como consecuencia la terminación de mi relación con Denver Health. Esta terminación no impedirá que Denver Health inicie una investigación criminal y entable una demanda penal en caso de que se haya violado una ley, o que notifique a las agencias que otorgan licencias médicas pertinentes cuando sea necesario.

_____ (Iniciales)

Como no empleado que usa la red y los recursos informáticos de Denver Health, revisé, entiendo y acepto cumplir con las Normas de Acceso para los Usuarios de los Sistemas de Información que se adjuntan.

Nombre en letra de imprenta
(apellido, nombre, inicial de segundo nombre)

Departamento

Fecha