



**DENVER HEALTH  
PHARMACY™**

**DENVER HEALTH  
SERVICIOS DE FARMACIA  
DE ESPECIALIDADES**



## ÍNDICE

Nuestros servicios	2-3
Cómo usar nuestros servicios	4
Seguros, facturación y asistencia financiera	5
Preguntas frecuentes	6-10
Consejos del programa de entregas	11
Información del paciente	12
Seguridad del paciente	13
Control de infecciones del paciente	14
Información para el paciente sobre preparación para emergencias	15-17
Inquietudes y quejas del paciente	17-18
Derechos y responsabilidades	19-21

## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Nuestra farmacia de especialidades tiene una cómoda ubicación en el primer piso del Centro Médico para Pacientes Ambulatorios de Denver Health en 660 N. Bannock Street, Pabellón L, en el campus principal de Denver Health, en el corazón del centro de Denver, Colorado.

**Teléfono principal:** 303-602-7966

**Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades:**  
303-602-8726 o llame sin cargo al 1-888-664-0373

**Correo electrónico:**  
DHSpecialtyPharmacy@dhha.org

**Sitio web de la farmacia principal:**  
<https://www.denverhealth.org/patients-visitors/prescription-refill-pharmacy-services>

**Sitio web del Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades:** <https://www.denverhealth.org/patients-visitors/prescription-refill-pharmacy-services/specialty-pharmacy>

Para garantizar su privacidad, no envíe información médica por correo electrónico.

## Horas de atención del Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades

8 a.m. a 5:30 p.m.  
de lunes a viernes.

Cerrado los días  
feriados importantes.

Hay un farmacéutico autorizado disponible las 24 horas, 7 días a la semana, incluyendo los días de fiesta nacionales, para hablar sobre cualquier asunto clínico urgente; solo llame al 303-602-8726.

## Bienvenido

Somos el Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades de Denver Health y nos gustaría darle la bienvenida a Denver Health. Nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades le ayuda con los medicamentos complejos y costosos. Estos medicamentos normalmente necesitan almacenamiento especial y se deben manejar a determinadas temperaturas que tal vez no estén disponibles en su farmacia local. Estos medicamentos se pueden inyectar, tomar oralmente o infundir. A veces estos medicamentos pueden tener efectos secundarios, que necesitan supervisión por un farmacéutico capacitado; proporcionaremos esa supervisión con mucho gusto.

El Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades de Denver Health se concentra en proporcionar estos medicamentos a la vez que le ofrecen un servicio al cliente y un apoyo clínico excelentes. Queremos asegurarnos de que todos nuestros pacientes se sientan informados y cómodos con los medicamentos que les receten. Los beneficios que se reciben del programa de gestión de pacientes de la Farmacia de Especialidad de Denver Health dan los mejores resultados cuando nuestros pacientes están dispuestos a seguir instrucciones y cumplen con la terapia.

Para brindar un excelente servicio al cliente ofrecemos:

- Ayuda con la farmacia que incluye asesoría personal por parte de farmacéuticos de especialidad, para que siempre se sienta cómodo con sus medicamentos.
- Apoyo clínico para medicamentos de especialidad porque sabemos que algunos medicamentos pueden ser muy complejos.
- Recordatorios de resurtido porque sabemos que la vida está llena de actividades.
- Ayuda para moverse en los seguros y apoyo financiero para que conozca todas las opciones con las que cuenta.
- Opciones para entregar y recoger gratuitas y cómodas durante todo el día.
- Servicios de interpretación y traducción para asegurarse de que comprendamos sus necesidades.

¡Los miembros de nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades quisiéramos agradecerle por permitirnos ser parte de su equipo de atención médica! Esperamos proporcionarle ahora y siempre un servicio cordial y útil.

Si tiene preguntas o inquietudes y quisiera hablar con uno de los serviciales miembros de nuestro equipo, puede comunicarse con nosotros al:

**TELÉFONO:**  
303-602-8726

**CORREO ELECTRÓNICO:**  
DHSpecialtyPharmacy@dhha.org

## Nuestros servicios

### MEDICAMENTOS DE ESPECIALIDAD

Las Farmacias para Pacientes Ambulatorios de Denver Health ofrecen medicamentos que puede ser difíciles de encontrar y se emplean para padecimientos raros y crónicos. Debido a la naturaleza compleja de algunos padecimientos y su tratamiento, los pacientes que usan nuestros servicios de farmacia de especialidades típicamente necesitan un nivel de servicio más alto de lo que puede ofrecer una farmacia típica.

### ASISTENCIA DE UN FARMACÉUTICO

Nuestros farmacéuticos de especialidades están capacitados en los medicamentos que usted está tomando y están disponibles para responder sus preguntas sobre su terapia y plan de atención. Nuestros farmacéuticos tienen acceso directo a sus proveedores, enfermeras y otros proveedores y se pondrán en contacto con ellos si es necesario.

Nuestro programa de gestión de pacientes está diseñado para ayudarle a aprovechar al máximo su medicamento de especialidad. Algunos de los beneficios de participar en nuestro programa son:

- Mejor conocimiento del uso y administración del medicamento.
- Mejor cumplimiento con el medicamento al crear un plan personalizado para usted con el fin de garantizar que no se salte alguna dosis del medicamento.
- Mejor capacidad para controlar los posibles efectos secundarios difíciles.
- Mayor autogestión de medicamentos y enfermedades.
- Mejor coordinación de servicios de atención médica mediante la colaboración entre su farmacéutico y su proveedor de atención.
- Acceso en todo momento a un farmacéutico y otro personal clínico.

Los farmacéuticos:

- Le enseñarán como tomar su medicamento de manera correcta y uniforme, y le dirán por qué es importante.
- Se asegurarán de que usted sepa usar los medicamentos inyectables.
- Le ayudarán a comprender y controlar los efectos secundarios y las interacciones entre medicamentos.
- Hablarán con usted de los problemas que pudiera tener, como dificultades de administración o inquietudes por los costos.
- Trabajarán con su equipo de atención médica para asegurar que su terapia sea segura, efectiva y adecuada.

Llame a uno de nuestros farmacéuticos si tiene preguntas sobre su tratamiento. Hay un farmacéutico autorizado disponible las 24 horas, 7 días a la semana, para cualquier necesidad urgente relacionada con su medicamento. Después de las horas de servicio normales, debe dejar un mensaje, y un farmacéutico devolverá su llamada **en un máximo de 30 minutos**. En caso de emergencia, **llame al 911**.

Aunque nuestro dedicado equipo de farmacia de especialidades puede ayudarle a aprovechar al máximo los beneficios de su terapia, solo su médico puede diagnosticar su enfermedad y recetar medicamentos. Deberá mantener sus citas con su médico y tomar sus medicamentos en la forma recetada para evitar complicaciones y lograr los mejores resultados de su terapia. También es importante que comparta información precisa y actualizada sobre los otros medicamentos que está tomando, actualizaciones sobre sus alergias y cualquier cambio en su salud con nuestros especialistas clínicos porque esa información afecta la atención y la coordinación que ofrecemos.

### ENTREGA DE RECETAS

Puede recoger sus medicamentos en cualquier momento de una de nuestras ubicaciones de la Farmacia de Denver Health o se puede programar una entrega gratuita al día siguiente en su casa vía USPS. El USPS entrega de martes a viernes. O se puede programar un mensajero dentro del Área Metropolitana de Denver para entrega el mismo día, de lunes a viernes entre 9 a.m. y 5 p.m. con una firma en el momento de recibir.

Si no puede aceptar el paquete, se puede dejar en otra ubicación adecuada; sin embargo, se solicitará la firma de la persona que lo reciba. Llame a la farmacia al 303-602-8726 para coordinar las opciones de entrega.

Nuestro equipo coordinará la entrega de sus medicamentos de especialidad a su casa o a una ubicación alterna aprobada si es necesario.

También incluiremos los suministros necesarios, como cajas de píldoras, cortadores de píldoras y recipientes para objetos afilados, sin costo para usted. Si sus medicamentos requieren manejo especial o refrigeración, se empacarán y enviarán según corresponda.

Nuestras Farmacias para pacientes ambulatorios de Denver Health harán su mejor esfuerzo para enviar sus medicamentos y suministros con anticipación si hay una advertencia meteorológica. Los miembros de nuestro equipo intentarán llamar a nuestros pacientes, en orden de prioridad de desastre, para darles instrucciones especiales. Asegúrese de tener en su expediente su información de contacto secundaria para asegurar que podamos ponernos en contacto con usted en caso de emergencia o una demora en la entrega para que no haya una interrupción en la terapia. Además, avise a nuestro personal si hay un cambio en su información de contacto.

### RECORDATORIOS ÚTILES

Un miembro de nuestro equipo se comunicará con usted una semana antes de la fecha prevista en que se agotará su medicamento:

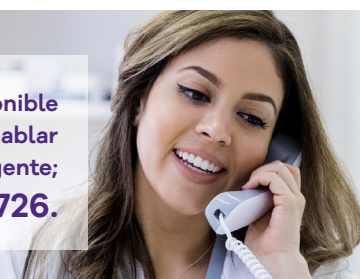
- Para comprobar su avance.
- Para programar la recolección, envío o entrega.
- Para verificar su terapia y obtener una nueva receta si ya no puede resurtir la que tiene.

Uno de nuestros coordinadores de asistencia sobre medicamentos o técnicos de farmacia le pondrá en contacto con un farmacéutico clínico si tiene preguntas o inquietudes sobre su terapia.

### SERVICIOS DE INTÉRPRETACIÓN/TRADUCCIÓN

Si usted es sordo, tiene problemas de oído o si el inglés no es su idioma principal, hay un intérprete disponible. También ofrecemos servicios especiales si tiene problemas de la vista.

Hay un farmacéutico autorizado disponible las 24 horas, 7 días a la semana, para hablar sobre cualquier asunto clínico urgente; solo llame al **303-602-8726**.



## Cómo usar nuestros servicios

### SURTIR UNA RECETA

Su proveedor enviará la receta a una de nuestras Farmacias para Pacientes Ambulatorios de Denver Health. Nuestro personal comenzará el proceso de inscribirlo en nuestro servicio del programa de gestión de pacientes de especialidades que incluye educación sobre cómo y cuándo tomar sus medicamentos, cómo manejar los posibles efectos secundarios y la evaluación y el apoyo clínicos constantes.

El programa de gestión de pacientes de la Farmacia de Especialidad de Denver Health se le proporciona sin costo adicional y su participación es completamente voluntaria. Si no desea participar en el programa de gestión de pacientes, llame al 303-602-8726 y pida hablar con el Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades.

Surtir su receta en una de las Farmacias de Denver Health también es opcional. Si quiere usar otra farmacia de especialidad, llame al 303-602-8726 y pida hablar con el Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades. Le ayudaremos con la transferencia de su receta.

### RESURTIR UNA RECETA

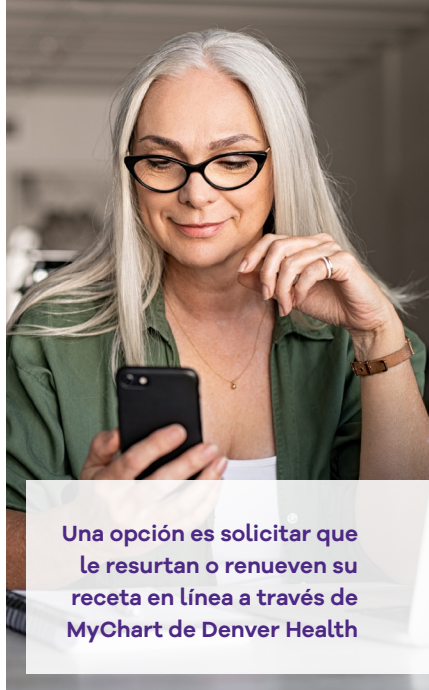
Para pedir que le resurtan la receta

- Pase por la Farmacia del Centro Médico para Pacientes Ambulatorios de Denver Health en 660 N. Bannock St, Pabellón L en el 1er piso.
- Llame a nuestro equipo de especialidades al 303-602-8726. Cuando llame para solicitar que le resurtan, espere hasta 7 días hábiles para que nuestras Farmacias de Denver Health procesen y envíen su orden de resurtido.
- Solicite resurtidos y renovaciones de recetas en línea a través de [Denver Health MyChart\\*](#). Uno de nuestros miembros del equipo de servicio se comunicará con usted para confirmar la recepción de su pedido y para darle una fecha y hora en que sus medicamentos estén listos para recoger o en que se enviarán.

\* MyChart es un servicio seguro en línea que ofrece acceso directo en cualquier momento a la información médica de usted o su familia, y permite el manejo sencillo de su salud desde cualquier teléfono inteligente o computadora. Lea nuestra explicación de MyChart para saber cómo funciona MyChart para mejorar su experiencia en Denver Health.

Para comprobar el estado de su pedido también puede pasar por una Farmacia de Denver Health, llamar a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades o usar el servicio en línea MyChart.

Si perdió su medicamento o sus suministros, o si necesita sus medicamentos antes de un viaje, llame a nuestro equipo de servicio y nuestro personal trabajará con usted y su compañía de seguros para asegurarse de que sus medicamentos se cubran y de que no haya una interrupción en la terapia.



## Seguros, facturación y asistencia financiera

### COBERTURA DE SEGUROS Y COPAGOS

Nuestro equipo trabaja con su compañía de seguros para ayudarle a cubrir su receta de medicamentos de especialidad. Es posible que tenga que pagar un copago cada vez que se surte un medicamento. Le diremos la cantidad exacta que tiene que pagar. La cantidad de copago por medicamentos de farmacia de especialidades puede ser alta, a pesar de que su compañía de seguros pague casi todo el costo. Nuestro equipo investigará varios programas de asistencia financiera disponibles que pueden ayudarle a reducir el costo de terapia con medicamentos. Es posible que le pidamos que llene un formulario de autorización del programa de asistencia con medicamentos de pacientes para proporcionarle esos servicios.

### AUTORIZACIÓN PREVIA

Algunos medicamentos necesitan documentos para que se cubran los costos. Este proceso se llama autorización previa. Nuestro equipo tiene la pericia para efectuar el procesamiento de estos documentos, que puede tomar unos cuantos días hábiles. Nuestro equipo le mantiene a usted y su proveedor informados durante el proceso, especialmente si se esperan demoras. Si el seguro niega la cobertura para su medicamento, nuestro equipo puede ayudar a su proveedor a presentar una apelación.

### FUERA DE LA RED

Si nuestra Farmacia de Denver Health está fuera de la red de su plan de seguro, le informaremos del costo de surtir sus medicamentos con nosotros. Nuestro personal transferirá su receta a una farmacia dentro de la red si eso reduce los costos para usted.

### PAGOS DE PLANES

Todos los saldos se deben pagar antes de la próxima vez que resurta. Aceptamos tarjetas de crédito o débito, efectivo, cheques personales y casi todas las cuentas de gastos flexibles.

Si recibe un cheque de su compañía de seguros, debe llamar a nuestro equipo de servicio de la farmacia de especialidades para examinar la explicación de beneficios (también conocida como EOB) y para coordinar el cheque a una Farmacia de Denver Health si tiene un saldo pendiente de pago. Si tiene alguna pregunta respecto a esto, llámenos al 303-602-8726.

## Preguntas frecuentes

### ¿Permitirá mi compañía de seguros que una de las Farmacias de Denver Health proporcione mis medicamentos?

Las Farmacias de Denver Health pueden suministrar medicamentos para casi todas las compañías de seguros. Algunas veces su compañía de seguros requerirá el uso de otra farmacia. En esos casos, transferiremos su receta, le proporcionaremos la información de contacto de la farmacia, y pediremos a la nueva farmacia que se comunique con usted.

### ¿Reemplazarán mis medicamentos con otros?

A veces es necesario entregar medicamentos genéricos en lugar de medicamentos de marca. Esto podría ocurrir porque su compañía de seguros prefiere se entregue el medicamento genérico o para reducir su copago. Si es necesario hacer una sustitución, un miembro de nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades se comunicará con usted antes de enviar el medicamento para informarle de la sustitución.

### ¿Cuándo debo comunicarme con el Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades de Denver Health?

Debe llamar a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades si:

- Hay un cambio en su dirección, número de teléfono o información de seguro.
- Tiene alguna pregunta respecto al estado de su receta.
- Tiene inquietudes respecto a cómo tomar sus medicamentos.
- Necesita reprogramar o comprobar el estado de su entrega.
- Necesita iniciar o suspender un medicamento o si su dosis cambia.
- Tiene una reacción o alergia a su medicamento.
- Necesita información adicional respecto a su plan de terapia.
- Sospecha que ocurrió un error en el envío o el surtido.
- Se da cuenta de que la FDA ordenó que se retirara su medicamento.

También debería comunicarse con nosotros si tiene alguna otra pregunta o inquietud. Nuestro personal tendrá mucho gusto en ayudarle con sus necesidades de medicamentos de especialidad, como:

- Trabajar con otra farmacia de especialidades para que se surtan sus medicamentos.
- Ayudarle a obtener acceso a medicamentos durante una emergencia o desastre.
- Proporcionarle herramientas para manejar su terapia, incluyendo materiales educativos y apoyo de defensa del consumidor.

### ¿Es importante tomar mis medicamentos exactamente según lo que dice receta?

Sí. Siga las instrucciones de su proveedor tanto sobre la cantidad del medicamento que debe tomar como sobre durante cuánto tiempo debe tomarlo. Comprendemos que algunos medicamentos pueden tener efectos secundarios desagradables o pueden ser difíciles de tomar o de dar. Nuestros farmacéuticos están disponibles para ofrecer consejo práctico para esos problemas y pueden ayudarle a comunicarse con la persona que le recetó los medicamentos para hablar sobre el control médico de esos efectos secundarios.

### ¿Qué debo hacer si tengo una reacción adversa a los medicamentos?

Llame al 911 o pida a otra persona que le lleve a la sala de urgencias de un hospital si la reacción parece grave o que pone en peligro su vida. Comuníquese con nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades o con el proveedor que le recetó el medicamento para informar de la reacción.

### ¿Qué pasa si mi medicamento no está disponible, el pedido está pendiente o no hay existencias en la farmacia?

Las Farmacias de Denver Health tienen acceso a casi todos los medicamentos de especialidades, pero si no podemos proporcionarle su medicamento, nuestro equipo trabaja con usted y otra farmacia para asegurar que reciba su medicina. Avísenos si quiere que su receta se transfiera a otra farmacia y lo haremos por usted.

### ¿Puedo devolver mis medicamentos?

Una vez que sus medicamentos se entregan en nuestra farmacia, no se pueden devolver. Si sospecha que su medicamento o dispositivo tiene defectos, llámenos y veremos si le podemos enviar un nuevo medicamento o dispositivo. Si cree que hay una orden de retirar el medicamento que está tomando, llame a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades y nuestro personal le ayudará.

### ¿Como desecho los medicamentos que no usé?

Para obtener instrucciones sobre cómo disponer adecuadamente de los medicamentos que no usó, comuníquese con nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades o vaya a los sitios web de la FDA o el Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado indicados a continuación para obtener información e instrucciones:

- [www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm](http://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm)
- <https://cdphe.colorado.gov/colorado-medication-take-back-program>

El Centro Médico de Denver Health es una ubicación de recolección autorizada por la Administración de Control de Fármacos (DEA) de Estados Unidos. Esto significa que puede desechar el medicamento sin usar o que caducó en los costos de desecho de medicamentos color verde que se encuentran en las siguientes ubicaciones:

#### Farmacia del Centro Médico para Pacientes Ambulatorios de Denver Health

660 N. Bannock St  
Denver, CO 80204  
7 a.m. - 8 p.m.  
Abierto los siete días de la semana

#### Webb: Campus principal, Pabellón G

301 W. 6th Ave.  
Denver, CO 80204  
L-V | 8:30 a.m. - 6 p.m.  
Cerrado los fines de semana

#### La Casa

4545 Navajo St.  
Denver, CO 80211  
L-V | 9 a.m. - 5 p.m.  
Cerrado los fines de semana

#### Montbello

12600 E. Albrook Dr.  
Denver, CO 80239  
L-V | 9 a.m. - 5 p.m.  
(Cerrado de 12:30 - 1 p.m.)  
S | 8 a.m. - mediodía

#### Sede Este

501 28th St.  
Denver, CO 80205  
L-V | 9 a.m. - 5:30 p.m.  
Cerrado los fines de semana

#### Sede Oeste

1100 Federal Blvd.  
Denver, CO 80204  
L-V | 9 a.m. - 5:30 p.m.  
S | 8 a.m. - mediodía

#### Lowry

1001 Yosemite St.  
Denver, CO 80230  
L-V | 8 a.m. - 7 p.m.  
Cerrado los fines de semana

#### Pená

1339 S. Federal Blvd.  
Denver, CO 80219  
L-V | 9 a.m. - 7 p.m.  
S | 9 a.m. - 1 p.m.

## Intervenciones para proteger a su comunidad

# MEDDROP

Las comunidades en todo Estados Unidos están interviniendo para proteger a los niños de la ingestión involuntaria de drogas y del abuso de drogas y para mantener a los ciudadanos a salvo del agua potable contaminada a consecuencia de los medicamentos caducos o sin usar que se descargan en el drenaje, se envían a la basura o se tiran.

Las empresas y los organismos gubernamentales relacionados con la atención médica se están uniendo al esfuerzo al proporcionar receptáculos de recolección seguros y cómodos expresamente para desechar con seguridad sustancias farmacéuticas controladas según las especificaciones de la Administración de Control de Fármacos (DEA) de Estados Unidos.

El sistema de recolección MedDrop ofrece una manera simple y fácil para que las personas desechen con seguridad los medicamentos sin usar o caducos. También es un programa fácil de gestionar para los recolectores registrados ante la DEA, como farmacias y organismos encargados del cumplimiento de las leyes.

### ¿QUÉ SE PUEDE ACEPTAR?

#### SÍ.

Todos los medicamentos caducos, sin usar o que no se deseen, sin importar si son controlados, no controlados y todos los medicamentos de venta sin receta, incluyendo los de uso veterinario. Los productos líquidos como jarabe para la tos deben estar tapados herméticamente.

#### NO.

Basura, desechos médicos regulados, objetos afilados, jeringas, termómetros, desechos peligrosos, aerosoles, drogas ilícitas o desechos comerciales.



Todos los contenidos devueltos se incineran ante testigos, lo que garantiza que los componentes farmacéuticos son no recuperables y son inocuos para el medio ambiente.

### ¿Qué opción de envío de medicamentos coordinará el Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades?

Puede recoger sus medicamentos de especialidad de nuestra farmacia o se puede programar una entrega gratuita al día siguiente en su casa vía USPS. El USPS entrega de martes a viernes. O se puede programar un mensajero dentro del Área Metropolitana de Denver para entrega el mismo día, de lunes a viernes entre 9 a.m. y 5 p.m. con una firma en el momento de recibir. Si no puede aceptar el paquete, se puede dejar en otra ubicación adecuada; sin embargo, se solicitará la firma de la persona que lo reciba.

### ¿Cómo me inscribo en el Programa de Envíos de la Farmacia de Especialidad?

Llame o haga una cita para ver a su proveedor de atención de Denver Health. Pida a su proveedor que envíe recetas electrónicamente para todos sus medicamentos de especialidad a una de las ubicaciones de Farmacia de Denver Health. Para usar este servicio, las recetas DEBEN ser escritas por un proveedor de atención de Denver Health.

### ¿Cuánto tiempo tardaré en recibir mis medicamentos de especialidad recetados?

Aunque casi todos los pedidos se envían en un plazo de 48 horas, haga su pedido 7 días hábiles antes de que se agote su medicamento. Para casi todos los medicamentos, las Farmacias de Denver Health no resurtirán recetas hasta que el seguro pague los medicamentos (es decir, el seguro no pagará los medicamentos por adelantado). Además, los medicamentos que se resurten no se envían automáticamente. Debe solicitar el resurtido de medicamentos por teléfono o en línea usando la aplicación [MyChart](#). El Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades también llamará con 7 días de anticipación.

### ¿Qué pasa si mi seguro no cubre un medicamento?

Si su seguro no cubre un medicamento específico, nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades se comunicará con usted para hablar de sus opciones.

### ¿Cómo resurto mis recetas de medicamentos de especialidad?

Puede pedir que le resurtan llamando al 303-602-8726, [pidiendo en línea en MyChart](#), o usando la aplicación de teléfono inteligente MyChart.

### ¿Cómo resurto mis recetas de especialidad en línea?

[Vaya a MyChart](#). Si es la primera vez que usa MyChart, tenga a la mano el Código de activación de MyChart que le dieron en el consultorio de su médico o en su farmacia.

### ¿Tengo que enviar una nueva receta cada vez que pido mi medicamento?

No. Mientras a su receta le queden resurtidos y no haya vencido, una de las Farmacias de Denver Health podrá resurtirla. Solo se necesita una nueva receta cuando no quedan resurtidos, su receta caduque, su proveedor cambie sus medicamentos o según las instrucciones de su proveedor. Compruebe la etiqueta del frasco de medicamentos para ver el número de resurtidos que quedan y la fecha de vencimiento.

### ¿Qué pasa si decido que no quiero los medicamentos de mi receta después de recibirlos?

Debido a las normas farmacéuticas, la farmacia no puede recibir medicamentos después de que hayan salido de la farmacia. Una vez que el medicamento de la receta se entrega y envía, no es posible reembolsar su copago. Nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades confirmará los medicamentos antes de preparar una entrega.

### ¿Qué pasa si quiero que los medicamentos de mis recetas se envíen a una dirección diferente?

Debido a las normas farmacéuticas, solo podemos enviar los medicamentos de sus recetas dentro del estado de Colorado. Si su dirección cambia dentro del estado de Colorado, llame de inmediato a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades al 303-602-8726 para cambiarlo.

### ¿Qué pasa si quiero recoger los medicamentos de mis recetas?

Puede recoger sus medicamentos de especialidad de nuestra farmacia. Nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades confirmará las opciones de recolección o entrega con cada resurtido de medicamentos de especialidad. Si se preparó una opción de envío pero es necesario hacer modificaciones, llame de inmediato a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades al 303-602-8726 para hablar sobre los cambios.

### ¿Cómo sé cuál es mi copago?

Junto con los medicamentos de su receta obtendrá un recibo por la cantidad que se cargó a su tarjeta de crédito, en caso de que se requiera que usted haga un pago. Puede encontrar información de copago en el manual para miembros de su plan o llamar a su plan al número de teléfono indicado en el reverso de su tarjeta de identificación. Recuerde que su plan podría requerir el uso de medicamentos genéricos, cuando los haya. Esto significa que si surte una receta con un medicamento de marca cuando hay disponible un genérico, tendrá que pagar el copago más la diferencia de costo entre el medicamento genérico y el de marca. Si su proveedor considera que usted necesita el medicamento de marca, puede llenar un formulario de solicitud de autorización previa para informar a su plan médico por qué es necesaria la marca. Si se aprueba, solo tiene que pagar el copago de la marca.

### ¿Cómo pago los medicamentos de mi receta?

Los medicamentos de la receta se pueden pagar con Visa, MasterCard, o Discover al usar el programa de entregas de la Farmacia de Especialidad. La farmacia podría conservar una cuenta para usted con la información de su tarjeta de crédito o débito para pagos futuros. Esta información se mantiene en un archivo cifrado para asegurar la seguridad y la confidencialidad; sin embargo, tiene la opción de negarse a que se mantenga esa información en los archivos. Si escoge que se mantenga esta información en los archivos de la farmacia, las recetas futuras se cargarán a esta tarjeta de crédito o débito, a menos que se indique otra cosa. Si en los archivos no hay una tarjeta de crédito o débito, la entrega de los medicamentos de su receta se demorará hasta que la farmacia pueda obtener el pago.



Todos los pedidos se envían por USPS por envío prioritario o entrega el mismo día.

## Consejos para la entrega de medicamentos de especialidad de Denver Health

- Las recetas deben estar escritas por un proveedor de atención de Denver Health.
- Llame a la farmacia para coordinar la entrega.
- Espere hasta 7 días hábiles para la entrega.
- Las tarjetas de crédito y débito son los únicos métodos de pago y se debe obtener la información de la tarjeta antes de que se envíen los medicamentos de la receta.
- Todos los pedidos se envían por USPS por envío prioritario o entrega el mismo día.
- Para resurtir recetas con medicamentos de especialidad:
  - Llame al 303-602-8726
  - Haga su pedido en línea en [MyChart](#)
  - Use la aplicación para teléfono inteligente MyChart
  - El Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades también llamará con 7 días de anticipación.

Visite nuestro sitio web en <https://www.denverhealth.org/conditions> para obtener información sobre recursos comunitarios para ayudarle a gestionar su salud.

## Información del paciente

### RECURSOS Y APOYO COMUNITARIOS

Nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades se asegurará de que tenga acceso a la información de recursos comunitarios para ayudarle a optimizar su terapia de medicamentos y controlar mejor el estado de su enfermedad. Visite nuestro sitio web en <https://www.denverhealth.org/conditions> para obtener más información.

### ¿QUÉ PASA SI RETIRAN MI MEDICAMENTO?

Las Farmacias de Denver Health siguen las pautas para retirar medicamentos de la FDA y los fabricantes de medicamentos y/o los organismos reguladores estatales y federales. Nos pondremos en contacto con usted y su proveedor si el retiro de un medicamento le afecta a usted.

### ¿QUÉ PASA SI HAY CLIMA MUY MALO O UN DESASTRE NATURAL?

Haremos nuestro mejor esfuerzo para entregar sus medicamentos y suministros por anticipado si hay un evento climático. Si no podemos entregar sus medicamentos o suministros, transferiremos su receta a otra farmacia. Si hay un desastre en la zona en que vive, llame al 303-602-8726 para decirnos a donde enviar sus medicamentos. Asegúrese de decirnos cuándo volverá a su casa. Asegúrese de que su información de contacto que tenemos esté actualizada para evitar demoras o alteraciones en su terapia.

## Seguridad del paciente

### REACCIONES ADVERSAS A MEDICAMENTOS

Si sufre una reacción adversa a un medicamento, síntomas médicos agudos, u otros problemas, debe comunicarse con su proveedor, ir a una sala de emergencias local, o llamar al 911.

### OBJETOS AFILADOS Y SU ELIMINACIÓN

Después de usar su medicamento inyectable, ponga todas las agujas, jeringas, lancetas y otros objetos afilados en un recipiente para objetos afilados. **No deseche los objetos afilados en la basura convencional a menos que estén dentro de un recipiente para objetos afilados. No los tire en el inodoro.** Si no cuenta con un recipiente para objetos afilados, también se puede usar un recipiente de plástico rígido o de metal con tapa de rosca u otros recipientes con una tapa que se pueda cerrar herméticamente. Antes de desechar, selle la parte superior con cinta resistente. No use recipientes de plástico transparente ni de vidrio. Los recipientes no deberán llenarse a más de tres cuartas partes de su capacidad.

Compruebe con su servicio local de recolección de desechos o departamento de salud pública para verificar los procedimientos para desechar recipientes con objetos afilados en su área. También puede visitar el sitio web de los Programas de Servicios de Jeringas de los Centros para el Control y Prevención de las Enfermedades (CDC) en <https://www.cdc.gov/ssp/index.html>.

### SEGURIDAD CON LAS AGUJAS DE JERINGAS

- Nunca vuelva a colocar la tapa de las agujas.
- Tire las agujas usadas inmediatamente después de usarlas en un recipiente para objetos afilados.
- Planifique el manejo y desecho seguros de agujas antes de usarlas.
- Informe a su médico de todas las lesiones relacionadas con agujas de jeringas u objetos afilados inmediatamente.

Compruebe con su servicio local de recolección de desechos o departamento de salud pública para verificar los procedimientos para desechar recipientes con objetos afilados en su área.





## Control de infecciones en pacientes

### INSTRUCCIONES PARA LAVARSE LAS MANOS

Las infecciones son un problema serio. La mejor manera de asegurarse de no contraer una infección es lavarse las manos con frecuencia. Recuerde lavarse las manos siempre antes y después de preparar o manipular un medicamento.

1. Obtenga los suministros:
  - Jabón
  - Toallas de papel o una toalla de tela limpia
2. Mójese las manos con agua tibia.
3. Póngase una pequeña cantidad de jabón en las manos.
4. Frótese una mano con la otra al menos 30 segundos.
5. No olvide lavarse el espacio entre los dedos.
6. Enjuáguese las manos con agua tibia.
7. Séquese las manos con una toalla de papel o con una toalla de tela limpia.
8. Cierre la llave de agua con la toalla.
9. Si toca cualquier cosa (por ejemplo, el cabello), estornuda en las manos o cree que las manos ya no están limpias, lávese las manos otra vez antes de continuar con la atención.

Si no tiene disponible un suministro de agua, la mejor alternativa es usar un limpiador de manos antibacterial a base de alcohol.



**Recuerde lavarse siempre las manos antes y después de preparar o manipular un medicamento.**



**Tenga detectores de humo en casa y reemplace las baterías al menos una vez al año.**

**Información para el paciente sobre preparación para emergencias**

## Información para el paciente sobre preparación para emergencias

**Queremos que usted y su familia vivan en un entorno seguro. Le ofrecemos algunas sugerencias que podrían ayudarle a prevenir una lesión dentro de su hogar. Revise cada habitación de su casa y conviértala en un lugar más seguro.**

### CAÍDAS

*(Este es el tipo de lesiones más frecuente en el hogar).*

1. Mantenga el piso limpio. Limpie los derrames de inmediato.
2. Si usa tapetes en los pisos, póngales una capa antideslizante o escoja tapetes con respaldo antideslizante para reducir las probabilidades de caer.
3. Use una estera antideslizante o instale tiras adhesivas en su bañera o ducha.
4. Saque de los pasillos los cables de teléfono, de computadora y eléctricos.
5. Todas las escaleras y escalones deben tener pasamanos. Si tiene escaleras en casa y tiene niños, use puertas para bebés en la parte superior e inferior de las escaleras.
6. Tenga todos los pasillos bien iluminados y use luces nocturnas según se necesite.
7. Tenga una linterna que funcione.

### INTOXICACIÓN

1. Mantenga todos los materiales y líquidos peligrosos fuera del alcance de los niños.
2. Mantenga los medicamentos lejos del alcance de los niños.
3. Conozca el número del centro de control de intoxicaciones local o llame al 1-800-222-1222 si ocurre una intoxicación.

### PREVENCIÓN DE INCENDIOS Y QUEMADURAS

1. Tenga detectores de humo en casa y reemplace las baterías al menos una vez al año.
2. Pruebe cada detector de humo una vez al mes.
3. Tenga un plan para incendios y asegúrese de que todos los miembros de la familia sepan qué hacer si hay un incendio.

4. Ponga tapas sobre los contactos eléctricos.
5. Revise y asegúrese de que su calentador de agua esté ajustado a una temperatura que no sea superior a los 120 grados Fahrenheit.
6. Mantenga a los niños lejos de la estufa y nunca deje la estufa sola mientras está cocinando.
7. Mantenga los fósforos y encendedores fuera del alcance de los niños.
8. Instale detectores de monóxido de carbono y compruebe las baterías dos veces al año.

### INCENDIO

1. Rescate a las personas del peligro inmediato.
2. Si está seguro, llame al departamento de bomberos. Si no es así, evacúe el área.
3. Corte el oxígeno (si hay en la casa) y trate de contener el incendio cerrando puertas, ventanas, etc.
4. Intente extinguir el incendio solo si está en un área pequeña localizada; de otro modo evacúe el edificio e informe al departamento de bomberos cuando esté seguro.
5. Si es necesaria una reubicación, llame a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades para compartir con nosotros su información de contacto actualizada y nuevas ubicaciones de envío de medicamentos para asegurarnos de que sigue recibiendo los.

### DESASTRES NATURALES (INUNDACIÓN, TERREMOTO O TORNADO)

1. En áreas con probabilidad de desastres, almacene alimentos y agua embotellada adicional. Tenga un radio y linternas a baterías, y baterías adicionales. Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento cuyo uso requiere electricidad, llame a su compañía eléctrica local para informar de sus necesidades especiales. Es posible que puedan ayudarle a restablecer el servicio de electricidad en menos tiempo.
2. Revise si hay lesiones.
3. Examine su casa en busca de fugas de gas o agua, y cierre las válvulas correspondientes.
4. Manténgase lejos de ventanas o vidrios rotos. Use zapatos en todo momento.
5. Abandone o evacúe la zona si es necesario.
6. Si es necesario evacuar, vaya al refugio más cercano e informe a los organizadores de sus necesidades especiales. Llame al Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades para compartir con nosotros su información de contacto actualizada y nuevas ubicaciones de envío de medicamentos para asegurarnos de que sigue recibiendo los.
7. En caso de incertidumbres sobre las condiciones de almacenamiento de medicamentos (por ejemplo, exceso de humedad o calor) o ineficacia, llame a nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades para buscar los posibles programas de reemplazo.

### Prepare un kit de emergencia con:

- Agua
- Alimentos no perecederos
- Radio a baterías
- Linternas y baterías nuevas
- Kit de primeros auxilios, incluyendo medicamentos recetados

### CORTE DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. Avise a sus compañías de gas y electricidad si hay una pérdida de energía. Si está tomando un medicamento nebulizado u otro medicamento cuyo uso requiere electricidad, llame a su compañía eléctrica local para informar de sus necesidades especiales. Es posible que puedan ayudarle a restablecer el servicio de electricidad en menos tiempo.
2. Tenga a la mano un radio y linternas a baterías, y baterías o velas. (Si le recetaron oxígeno, ciérrelo antes de encender las velas.)

### TORMENTA DE INVIERNO

1. Prepare un kit de emergencia con:
  - Agua
  - Alimentos no perecederos
  - Radio a baterías
  - Linternas y baterías nuevas
  - Kit de primeros auxilios, incluyendo medicamentos recetados
2. Mantenga su teléfono celular completamente cargado.
3. NO use su estufa para calentar. Si se queda sin energía, use lo siguiente como fuente de calor:
  - Frazadas adicionales, sacos para dormir o sacos de invierno calientes, guantes y gorros.
  - Una chimenea que queme leña. (Asegúrese de mantener un abastecimiento de leña seca.)
4. Nunca use una parrilla de carbón ni una estufa portátil de gas para campamento dentro de su casa. Ambos equipos producen humos mortales.
5. Evite usar velas, pues pueden producir incendios domésticos. Si usa velas, nunca las deje solas.

## Inquietudes y quejas del paciente

### POLÍTICA SOBRE QUEJAS DE PACIENTES

Tiene derecho a expresar quejas y recomendar cambios en la atención o los servicios sin temor a represalias ni a una interrupción arbitraria de los servicios. Tiene disponibles varias maneras para informarnos de sus comentarios o inquietudes.

- Enviarnos un correo a [DHSpecialtyPharmacy@dhha.org](mailto:DHSpecialtyPharmacy@dhha.org).

- Compartir la inquietud con el personal implicado o el supervisor a cargo, ya sea por teléfono o en persona.

Nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades tiene un proceso formal de quejas que garantiza que se responda a sus inquietudes, quejas y sugerencias en un plazo de 5 días hábiles. También revisamos, investigamos y sugerimos a la inquietud, queja o sugerencia en un plazo de 7 días hábiles después de recibirla. Le notificaremos sobre nuestra resolución por teléfono o por escrito. No hay represalias por presentar una queja.

**Si nuestro Equipo de Servicio de Farmacia de Especialidades no puede resolver su inquietud de atención a pacientes o seguridad, puede comunicarse con:**

- Defensores del Paciente de Denver Health. Llame al 303-602-2915, envíe un correo a [Patient\\_advocates@dhha.org](mailto:Patient_advocates@dhha.org) o escriba a 777 Bannock Street, MC 0255, Denver, CO 80204. Usted tiene el derecho de pedir que su inquietud se revise y a recibir una respuesta que explique el resultado o la resolución de la revisión, los pasos que se dieron para investigar la queja, y el nombre de la persona que investigó a nombre de usted.
- Departamento de Colorado de Salud Pública y Medio Ambiente Llame al 303-692-2800 o escriba a 4300 Cherry Creek Drive South, Building A, 2nd Floor, Denver, CO 80206.
- KEPRO (para beneficiarios de Medicare con inquietudes sobre la calidad de la atención o decisiones de cobertura o para cuestionar un alta). Llame al 888-317-0891, envíe un fax al 844-878-7921, o visite <https://www.keproqio.com/>.
- La Comisión Conjunta Llame al 800-994-6610 o escriba a Quality Monitoring Office, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
- La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (para asuntos relacionados con privacidad o quejas relacionadas con discriminación). Llame al 303-844-2024 (TDD 303-844-3439) o escriba a 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.
- Departamento de Organismos Reguladores de Colorado (DORA). Llame al 303-894-7855 o sin cargo al 800-886-7675, escriba a 1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202, o visite <https://www.colorado.gov/dora>.
- Comisión de Acreditación para la Atención Médica (ACHC). Llame al 855-937-2242 o visite <https://www.achc.org/contact/>.

**Tras la inscripción de un paciente elegible, el programa de gestión de pacientes da a conocer información sobre los derechos y responsabilidades a los pacientes participantes, como:**

- El derecho a que la información de salud personal se comparta con el programa de gestión de pacientes solo de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- El derecho a identificar a los miembros del personal que están en el programa, incluyendo su cargo, y hablar con un supervisor del miembro del personal si se solicita.
- El derecho a hablar con un profesional de la salud.
- El derecho a recibir información sobre el programa de gestión de pacientes.
- El derecho a declinar la participación, revocar el consentimiento, o cancelar su participación en cualquier momento.
- La responsabilidad de dar información de contacto y clínica precisa, y de notificar al programa de gestión de pacientes de los cambios en esta información.
- La responsabilidad de notificar a su proveedor tratante de su participación en el programa de gestión de pacientes, si corresponde.

## Derechos y responsabilidades

**POR SER UN PACIENTE DE DENVER HEALTH, TIENE EL DERECHO DE:**

- Recibir una copia de sus derechos como paciente y pedir que se los expliquen con unas palabras y de una manera que usted comprenda al recibir la atención o en cualquier momento en que lo solicite.
- Recibir cuidado y tratamiento que sea respetuoso, reconozca la dignidad de usted, sus valores culturales y personales, y creencias religiosas, promueva una imagen positiva de sí mismo, y mantenga la privacidad personal de usted en la medida de lo posible durante el curso del tratamiento.
- Recibir atención y tener acceso a los programas de Denver Health sin restricciones basadas en edad, raza u origen étnico, color, origen nacional, religión, cultura, estado socioeconómico, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, información genética o discapacidad mental o física.
- Obtener información sobre sus enfermedades y atención de una manera que usted comprenda, sin importar el idioma que hable, sus impedimentos o discapacidades, lo que incluye recibir ayudas de comunicación auxiliares o servicios de traducción a través de un intérprete médico calificado según sea necesario.
- Que se le informe acerca del estado y los resultados de la atención médica, incluyendo los resultados inesperados de la atención.
- Comprender y participar en la creación e implementación de su tratamiento, control del dolor y planes de alta del hospital.
- Tomar decisiones informadas sobre los tratamientos y procedimientos que usted puede recibir como parte de su atención, lo que incluye obtener información sobre los beneficios, riesgos y efectos secundarios potenciales. El derecho de usted a tomar decisiones informadas sobre los tratamientos y procedimientos que usted pudiera recibir también incluye el derecho de solicitar tratamiento, medicamentos, pruebas o procedimientos que usted crea que son necesarios, a cambiar su opinión sobre llevar a cabo un procedimiento, y a declinar el tratamiento.
- Decidir si participa o no en estudios de investigación o clínicos y que sus derechos se respeten durante la investigación.
- Conocer el nombre, estado profesional y experiencia de médicos u otros proveedores de atención médica que le proporcionan atención médica, tratamiento y servicios.
- Saber que Denver Health es una instalación de enseñanza y parte de la atención puede ser proporcionada por proveedores de atención médica que estén en etapa de capacitación.
- Recibir la atención adecuada para las necesidades emocionales, espirituales y de desarrollo de usted y su familia.
- Pedir a Denver Health que notifique a su médico o una persona de su elección cuando se le ingrese al hospital o cuando su enfermedad empeore.
- Tener a un miembro de su familia, amigo u otra persona con usted para su apoyo emocional mientras está en el hospital, a menos que sea médicamente o terapéuticamente inseguro para usted o afecte el derecho de otras personas a la seguridad.
- Hacer que un representante personal (según lo permitan las leyes estatales) esté informado y tome decisiones directas cuando usted no pueda tomar decisiones sobre su atención debido a una enfermedad mental o física. Esta persona también puede ejercer los derechos de usted a acceder a su información médica.
- Esperar que Denver Health obedezca la ley y sus políticas y procedimientos sobre confidencialidad y acceso a historias clínicas, incluyendo lo siguiente:
  - Proporcionarle un Aviso de prácticas de privacidad que explique la forma en que Denver Health protege la información médica de usted y los derechos de usted a su información médica.
  - Permitirle acceder, solicitar cambios a, y obtener información sobre las declaraciones de la información médica personal de usted, según lo descrito en el Aviso de prácticas de privacidad.

- iii. Permitirle el acceso a la información que contiene su historia clínica dentro de un marco de tiempo razonable.
  - iv. Permitirle otorgar o negar el consentimiento para que Denver Health tome o use fotografías, grabaciones u otras imágenes de usted para cualquier propósito que no sea la atención médica de usted.
- P. Recibir información de facturación previa solicitud, incluyendo:
- i. Cambios estimados para los servicios que no sean de emergencia antes de recibir la atención o el tratamiento. Los cargos estimados pueden basarse en un paciente promedio con un diagnóstico semejante.
  - ii. Ayudar a solicitar seguro médico o programas de ayuda financiera.
  - iii. Ayudar a comprender la parte que cubre usted del costo de los servicios médicos, como deducibles de seguro y copagos.
  - iv. Una copia de los procedimientos de facturación generales de Denver Health.
  - v. Una factura desglosada.
  - vi. Respuestas a preguntas sobre una factura por servicios.
- Q. Solicitar acceso a, y recibir ayuda para obtener servicios de tutela y defensa, tutoría por discapacidad y/o servicios de protección a niños o adultos.
- R. Recibir atención en un entorno seguro que esté libre de negligencia, explotación y abuso verbal, mental y físico.
- S. Excepto por las personas que estén bajo custodia, estar libre del uso de reclusión y restricciones de cualquier forma que no sean médicamente necesarias o que se usen como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- T. Hacer que se sigan sus deseos personales sobre soporte vital y donación de órganos.
- U. Crear unas instrucciones por adelantado. Las instrucciones por adelantado son un documento jurídico que permite que usted dé instrucciones sobre la atención médica futura o para dar instrucciones a otra persona para que tome decisiones médicas por usted si usted no puede tomar las decisiones personalmente. Las instrucciones por adelantado pueden ser testamentos en vida, instrucciones de RCP (reanimación cardiopulmonar), y poderes notariales duraderos con fines médicos, y formularios de órdenes médicas para el alcance del tratamiento (MOST).
- V. Hacer que sus proveedores de atención médica cumplan con las instrucciones por adelantado cuando sean válidas, evidentes y estén disponibles. Usted tiene el derecho a que se le informe cuando no se puedan seguir las instrucciones por adelantado. Si usted está bajo los efectos de la anestesia o un procedimiento invasivo y tiene unas instrucciones sobre RCP, le pediremos antes del procedimiento que decida si suspender temporalmente el estado de RCP durante el procedimiento. Si no se llega a una decisión clara antes del procedimiento, las instrucciones sobre RCP se suspenderán durante el procedimiento / la anestesia y durante la recuperación inmediata, pero típicamente no más de 24 horas después del procedimiento.
- W. Expresar quejas y dar respuestas libremente sin el temor de que se produzca coerción, discriminación, represalia o una interrupción de la atención que no sea razonable.
- X. Recibir información sobre los procesos de resolución de quejas de Denver Health y presentar una inquietud ante:
- i. Defensores del Paciente de Denver Health. Llame al 303-602-2915 o escriba a 777 Bannock Street, MC 0255, Denver, CO 80204. Tiene el derecho de pedir que su inquietud se revise y a recibir una respuesta que explique el resultado o la resolución de la revisión, los pasos que se dieron para investigar su queja, y el nombre de la persona que investigó a su nombre.
  - ii. Departamento de Colorado de Salud Pública y Medio Ambiente. Llame al 303-692-2800 o escriba a 4300 Cherry Creek Drive South, Building A, 2nd Floor, Denver, CO 80206.
  - iii. KEPRO (para beneficiarios de Medicare con inquietudes sobre la calidad de la atención o decisiones de cobertura o para disputar un alta). Llame al 844-430-9504, envíe un fax al 844-878-7921, o visite <https://www.keproqio.com/>.
  - iv. La Comisión Conjunta. Llame al 800-994-6610 o escriba a Quality Monitoring Office, One Renaissance Boulevard, Oakbrook Terrace, IL 60181.
  - v. La Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (para asuntos relacionados con privacidad o quejas relacionadas con discriminación). Llame al 303-844-2024 (TDD 303-8443439) o escriba a 999 18th Street, Suite 417, Denver, CO 80202.
  - vi. Departamento de Organismos Reguladores de Colorado (DORA). Llame al 303-894-7855 o sin cargo al 800-886-7675, escriba a 1560 Broadway, Suite 110, Denver, CO 80202, o visite <https://www.colorado.gov/dora>.
- POR SER UN PACIENTE DE DENVER HEALTH, TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:**
- A. Tratar a todo el personal, pacientes y visitantes de Denver Health con cortesía, dignidad y respeto.
  - B. Seguir las reglas de Denver Health, incluyendo la política sobre visitantes y los avisos publicados. Es posible que a los pacientes o visitantes que no cumplan las reglas y políticas de Denver Health se les pida que salgan de las instalaciones de Denver Health.
  - C. Acudir a las citas y estar a tiempo. Si usted no puede acudir a su cita, llame al Centro de citas (303-436-4949) tan pronto como sea posible para reprogramar.
  - D. Dar información correcta y completa sobre:
    1. Síntomas actuales;
    2. Enfermedades anteriores;
    3. Otras hospitalizaciones;
    4. Medicamentos actuales.
  - E. Tomar parte en su atención y seguir el plan de tratamiento que usted y sus proveedores acuerden.
  - F. Estar consciente de lo que pasará si usted se niega al tratamiento o no sigue las instrucciones y asumir la responsabilidad por esas acciones.
  - G. Dar a Denver Health copias de las instrucciones por adelantado que usted preparó.
  - H. Contribuir a un entorno seguro para todos los pacientes, visitantes y personal al abstenerse de hacer amenazas o ser insultante o violento con otras personas. Esto incluye no traer, nunca, armas no autorizadas a las instalaciones de Denver Health ni animar a otros a asumir una conducta hostil.
  - I. No fumar (esto incluye los cigarrillos electrónicos) ni consumir tabaco dentro de las instalaciones de Denver Health, lo que incluye los espacios públicos en el exterior de los edificios y en las áreas de estacionamiento.
  - J. No consumir drogas ilegales, marihuana ni alcohol dentro de las instalaciones de Denver Health.
  - K. Ser considerado con otros pacientes y el personal al ayudar a controlar el ruido y otras posibles alteraciones.
  - L. Nunca tomar fotografías ni grabar videos del personal, equipo ni personas que no sean miembros de la familia dentro de las instalaciones de Denver Health, a menos que sea con permiso previo.
  - M. Decir a su proveedor de atención si desea salir de su área de atención mientras reciba atención en el hospital, lo que incluye si usted desea negarse al tratamiento e irse o si usted desea caminar por los alrededores. Permanecer con su acompañante del personal si usted y su equipo médico acuerdan que es seguro para usted caminar y salir de su área de atención mientras recibe atención en el hospital.
  - N. Notificar a los proveedores de atención o Defensores del Paciente acerca de cualquier inquietud de seguridad o atención.
  - O. A petición, dar a Denver Health copias de los registros necesarios para el registro, el examen financiero y para fines de facturación.
  - P. Para los padres, guardianes y representantes autorizados legalmente, proporcionar a Denver Health a petición registros que muestren su autoridad para dar consentimiento a la atención para su hijo o el paciente a quien usted represente.
  - Q. Pagar a tiempo la cantidad adeudada por la atención médica y los servicios.
  - R. Hacer preguntas



**DENVER HEALTH  
PHARMACY™**

[DenverHealth.org](https://denverhealth.org)



[DenverHealthMedical](https://www.facebook.com/DenverHealthMedical)



[@DenverHealthMed](https://twitter.com/DenverHealthMed)