

## Programa del representante del paciente

Nuestros representantes de pacientes funcionan como intermediarios entre los pacientes, el equipo médico y el hospital. Ellos le ofrecen una manera específica para buscar soluciones, presentar quejas formales o hacer preguntas. Si a pesar de nuestros mejores esfuerzos, usted o su familia tienen problemas o preguntas con respecto a su hospitalización, por favor, llamen al representante de pacientes al (970) 624-1330.



## Quejas formales

Una queja que el representante del paciente no pueda resolver será referida al Presidente/Director general (CEO por sus siglas en inglés) del hospital. El CEO (o la persona designada) llevará a cabo una investigación adicional y, en un período de tiempo razonable, proporcionará los resultados por escrito a la persona que presentó la queja.

Si el paciente o el miembro de la familia no están satisfechos con la respuesta del CEO, el reclamante puede presentar la queja por escrito ante el Colorado Department of Public Health and Environment, Health Facilities Division (Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado, División de Instalaciones Sanitarias). El reclamante puede hacer esto directamente o con la ayuda del representante de pacientes.

Una vez que el Colorado Department of Public Health and Environment reciba la queja, tanto usted como el hospital serán notificados de que se ha iniciado una investigación. El departamento preparará un reporte por escrito con las conclusiones y/o las recomendaciones para la persona que presentó la queja y para la institución.

Aún si el paciente o algún familiar ha utilizado el sistema de quejas formales del hospital, se puede presentar una queja ante el Colorado Department of Public Health and Environment, Health Facilities Division por teléfono al (303) 692-2800 o por escrito a 4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246.

Si tiene alguna inquietud en materias de seguridad del paciente o calidad del cuidado asistencial, usted puede contactar a The Joint Commission:

En la red: [www.jointcommission.org/General Public/Complaint/](http://www.jointcommission.org/General Public/Complaint/)

Correo electrónico: [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

Teléfono: 1-800-994-6610

Fax: (630) 792-5636

Dirección: Office of Quality Monitoring,  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181

El Medical Center of the Rockies le pide a los pacientes que sean francos y que presenten sus quejas formalmente, sin temor a represalias

## Acceso a la historia clínica

Usted o su representante tendrán acceso a su historia clínica, es decir, a los registros que se encuentren bajo la custodia del Medical Center of the Rockies, dentro de las horas laborales y después de hacer la solicitud con suficiente antelación. Usted puede solicitar la inspección o copias de su historial entre las 8:00 de la mañana y las 4:30 de la tarde de lunes a viernes, excepto los días feriados.

Antes de que usted (o su representante) inspeccione o reciba copias de su historial, debe primero firmar una autorización. La persona encargada de los historiales médicos le proporcionará copias de su historial o le permitirá la inspección del mismo en un período de tiempo razonable que no exceda los 10 días hábiles.

La inspección de una historia clínica es gratuita. Si usted solicita copias, habrá un cargo nominal para cubrir el costo de las copias.

Antes de permitirle inspeccionar o recibir copias de una historia clínica, la persona encargada de los mismos requiere que usted **presente una identificación**. Usted puede apelar cualquier problema con el acceso a su historia médica ante el Colorado Department of Public Health and Environment.

## Política de no discriminación

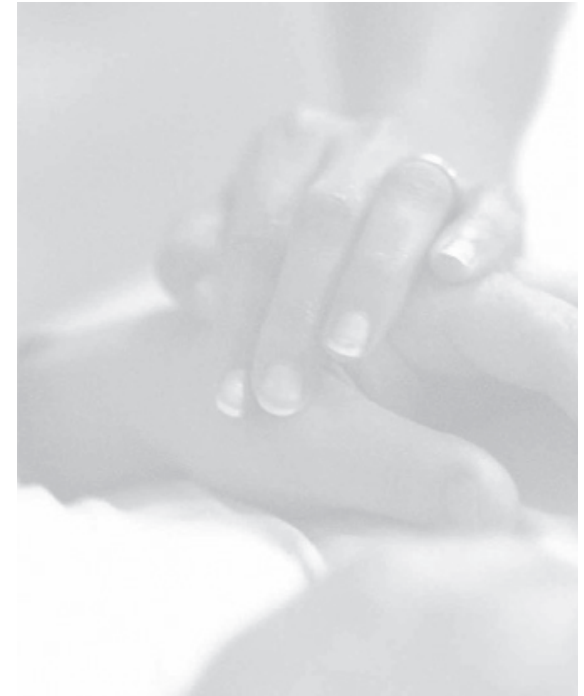
El Medical Center of the Rockies ofrece una amplia gama de servicios de salud para los pacientes hospitalizados y externos. El tratamiento será ofrecido en base a nuestra capacidad y habilidad como hospital para cubrir las necesidades asistenciales del paciente. De conformidad con todas las leyes federales, estatales y locales, no habrá discriminación en la prestación de servicios por razón de edad, sexo, raza, color, creencias, origen nacional, orientación sexual o discapacidad del paciente. El tratamiento médico será ofrecido sin importar la capacidad del paciente para pagar por los servicios prestados.

Entre los estatutos de derechos civiles que brindan protección contra la discriminación ilegal a causa de raza, color, origen nacional, discapacidad y edad se encuentran: el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Discriminación por razón de Edad de 1975.

Para asuntos de discriminación en la prestación de servicios, debe dirigirse al coordinador de la Sección 504/ Representante del paciente (970-624-1330), al funcionario a cargo del cumplimiento de las Normas Corporativas (970-237-7022), al Presidente/Director general (970-624-1200) o al Director Regional de la Oficina de Derechos Civiles (303) 844-2024.

# Derechos, responsabilidades y quejas formales del paciente

## Acceso a historias clínicas



Medical Center  
of the Rockies

UNIVERSITY OF COLORADO HEALTH

2500 Rocky Mountain Avenue  
Loveland, Colorado 80538  
(970) 624-2500



Medical Center  
of the Rockies

UNIVERSITY OF COLORADO HEALTH

[uchealth.org](http://uchealth.org)

## Derechos del paciente

**Como paciente del Medical Center of the Rockies, usted tiene derecho a:**

1. Recibir atención de calidad que respete su dignidad, valores personales, creencias y filosofía de vida.
2. Expresar sus creencias espirituales y sus prácticas culturales, siempre y cuando no perjudiquen interferan con su atención médica o la de otro paciente.
3. Que su dolor se controle de la manera más segura posible.
4. Una comunicación eficaz sin importar el idioma o cualquier otra barrera.
5. Participar en el desarrollo de su plan de cuidados y a entender qué se espera de usted.
6. Rehusarse a recibir tratamiento mientras lo permita la ley, y a estar informado de las consecuencias médicas de sus decisiones.
7. Que lo entrevisten, examinen y traten en un entorno seguro que ofrezca privacidad.
8. No sufrir ninguna forma de abuso o acoso.
9. Una explicación clara y concisa de su condición y del tratamiento recomendado.
10. Saber quién es responsable por sus cuidados (doctores y otros) y en qué capacidad dichas personas se desempeñan aquí, incluyendo toda conexión que puedan tener con otros profesionales sanitarios o instituciones educativas.
11. Ser informado de las reglas y normas del sistema de salud que rigen su conducta.
12. Ver su expediente médico dentro de las normas que establece la ley.
13. Solicitar su traslado a una habitación diferente, si una habitación adecuada para sus necesidades de cuidado está disponible.
14. Saber con anterioridad de cualquier actividad —experimental, educativa o de investigación—



asociada con su tratamiento. Usted puede rehusarse a participar en cualquiera de estas actividades.

15. Ser informado de sus derechos y responsabilidades de manera sencilla y fácil de entender.
16. Solicitar una consulta de ética médica si se presenta algún problema ético.
17. Crear documentos de instrucciones previas (advanced directives en inglés) y que el personal los respete.
18. Ser trasladado a otra instalación médica si no podemos cumplir con su necesidades o expectativas de cuidados y cuando sea médicamente permisible.
19. Tener un representante autorizado que lleve a cabo sus derechos, si usted es incapaz de participar en sus cuidados o en las decisiones acerca de su tratamiento.
20. Recibir una copia de su cuenta después de su alta hospitalaria. Usted puede pedir una explicación de los cargos, sin importar quien vaya a pagar la cuenta.
21. Que notifiquemos rápidamente de su ingreso al hospital a su doctor de cabecera y a un familiar o representante, si usted lo solicita.
22. Que no le pongan ninguna forma de restricción física que no sea médicamente necesaria. El personal médico no puede restringir sus movimientos como un método de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
23. Expresar cualquier queja o preocupación, incluyendo las relacionadas con los cuidados y la seguridad del paciente. Refiérase a la información sobre el programa de representante del paciente en la otra página.
24. Antes de recibir atención o tratamiento, tiene derecho a solicitar información:
  - sobre los procedimientos generales de facturación del hospital.
  - acerca de los cargos usuales y acostumbrados o de los cargos aproximados.



25. Designar quiénes tendrán derechos de visita iguales a los de sus familiares, sin importar si entre ustedes existe o no un vínculo legal. El hospital no negará derechos de visita por razones de raza, color, nacionalidad, religión, género, orientación sexual, identidad sexual o discapacidad.

*\*\*Los pacientes que están siendo tratados por alguna enfermedad psiquiátrica tienen derechos adicionales. Para información, llame a nuestra instalación Mountain Crest al teléfono (970) 207-4800.*

## Responsabilidades del paciente

**Como paciente del Medical Center of the Rockies, usted tiene la responsabilidad de:**

1. Proporcionar información precisa y completa acerca de su estado de salud actual, enfermedades anteriores, hospitalizaciones, medicamentos, instrucciones previas y otros asuntos relacionados con sus cuidados médicos.
2. Decirle a su doctor o enfermera que usted tiene dolor y también hacerles saber qué le da alivio y qué no.
3. Seguir las instrucciones de su tratamiento, al igual que las reglas de conducta en el hospital.
4. Mostrar consideración hacia los otros pacientes, ayudar a controlar el ruido y, si fuese necesario, limitar el número de visitantes.
5. Comprender la cobertura de su póliza de seguros y los requisitos de la misma, tales como autorización previa, deducibles y copagos.
6. Suministrar información para ayudarnos a procesar el cobro a su aseguradora. En última instancia, usted es responsable por el pago de sus gastos hospitalarios.
7. Respetar las pertenencias de los demás.



## Speak Up (Hable)

1. Si tiene preguntas o inquietudes diga algo y si no entiende, pregunte nuevamente. Se trata de su cuerpo y usted tiene derecho a saber.
2. Preste atención al cuidado que recibe. Asegúrese de que usted está recibiendo el tratamiento y los medicamentos correctos de parte del personal adecuado. No asuma nada.
3. Infórmese acerca del diagnóstico, las pruebas y el plan de tratamiento.
4. Pídale a un miembro de su familia o a un amigo de confianza que abogue por usted.
5. Sepa qué medicinas toma y para qué son. Los errores más comunes en la asistencia médica son las equivocaciones cometidas con los medicamentos.
6. Acuda a un hospital, una clínica, un centro quirúrgico u otro centro de atención médica que haya sido sometido a una rigurosa inspección. Por ejemplo, The Joint Commission visita los hospitales del Poudre Valley Health System para confirmar que estos cumplen con las normas de calidad que esta exige.
7. Participe en todas las decisiones con respecto a su tratamiento. Usted es el núcleo del equipo médico.