

El Grand River Hospital District provee la posibilidad para los pacientes de presentar querellas 24 horas al día, ya sea oralmente o por escrito, ante algún miembro del personal del hospital.

Si la querella es presentada a un miembro del personal que no sea el Defensor del Cuidado del Paciente, el miembro del personal deberá presentar la querella al Defensor del Cuidado del Paciente en el siguiente día hábil.

El Defensor del Cuidado del Paciente o la persona designada se pondrá en contacto con el paciente en los siguientes tres (3) días hábiles después de haber recibido la querella para hacer acuso de recibo de la misma.

El Defensor del Cuidado del Paciente o la persona designada investigará la querella y responderá al paciente o a la persona que presenta la queja por escrito en los siguientes quince (15) días hábiles posteriores a la presentación de la querella.

Si el paciente no está satisfecho con el reporte del Defensor del Cuidado del Paciente, el paciente deberá ser informado que a su petición, el defensor del paciente o la persona designada deberán, ya sea:

Reenviar la querella y las conclusiones del hospital por escrito al "Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS)" por medio de su portal en la web; o  
Reenviar la querella a la Administración del hospital o su designado.

En los siguientes diez (10) días hábiles de haber recibido la querella enviada, la Administración o la persona designada deberán investigar la queja y comunicar por escrito al paciente los resultados. Si el paciente no está satisfecho con el reporte de la Administración o persona designada, el paciente deberá ser informado que a su petición, el Defensor del Cuidado del Paciente referirá, por escrito, la querella y los resultados del hospital al CMS y, de que el paciente puede presentar la querella directamente en ese departamento.

## **CÓMO PRESENTAR UNA QUERELLA/QUEJA**

### **POR FAVOR CONTACTE AL DEFENSOR DEL CUIDADO DEL PACIENTE DEL GRAND RIVER HOSPITAL DISTRICT**

Teléfono 970-665-6222  
501 Airport Road, Rifle, Colorado 81650  
o correo electrónico: [patientcareadvocate@grhd.org](mailto:patientcareadvocate@grhd.org)

### **NÚMERO DE ASISTENCIA INMEDIATA SOBRE CUM- PLIMIENTO Y PRIVACIDAD 1-800-425-8109 [HTTPS://GRHD.ALERTLINE.COM](https://grhd.alertline.com)**

#### **Para pacientes de Medicare en Colorado, Colorado Foundation for Medical Care (Health Insight)**

Teléfono 1-800-727-7086,  
extensión 704 o TTY 1-800-486-2048

#### **Departamento de Oficinas Regulatorias (DORA)**

Teléfono 303-894-7855 o 800-886-7675  
Fax 303-894-7885  
<http://cdn.colorado.gov>

#### **Departamento de Salud Pública de Colorado y Ambiente para Hospitales**

Teléfono 303-692-2827 o 800-886-7689, ext 2827  
Fax 303-753-6214  
[www.cdphe.state.co.us](http://www.cdphe.state.co.us)



501 AIRPORT RD | RIFLE CO 81650 | 970.625.1510

# Derechos y Deberes de los Pacientes



**Promover el derecho de los pacientes a estar informados y de participar en el cuidado médico que reciben. Educar a los pacientes, en un espíritu de confianza y respeto mutuos, acerca de sus deberes con respecto a su cuidado.**

**El Grand River Hospital District (GRHD) y el personal médico del GRHD han adoptado la siguiente declaración, la cual incluye, pero no está limitada, los derechos de los pacientes a:**

Estar informados por adelantado de sus derechos como pacientes, o cuando discontinúan el tratamiento, de los servicios de cuidado recibidos. El paciente podrá designar un representante para recibir esta información en caso de que así lo desee.

Ejercer estos derechos sin distinción de sexo, origen cultural, económico, religioso o dependiendo de quién pague por los servicios.

Un cuidado considerado y respetuoso, provisto en un ambiente seguro, libre de todas formas de abuso (mental, físico, verbal o sexual), descuido, explotación o acoso.

Permanecer libre de confinamiento o restricción de cualquier forma que no sea médicamente necesaria o sea usada como medio de coerción, medida disciplinaria, conveniencia o venganza por parte del personal administrativo .

Saber el nombre del médico que es el responsable principal de coordinar su cuidado y, los nombres y las relaciones profesionales de los otros médicos y proveedores de salud que llevan su caso.

Recibir la cantidad de información acerca del tratamiento o procedimiento propuestos que sea necesaria para poder aprobar o negar con fundamento el tratamiento a seguir. Excepto en caso de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos involucrados en el tratamiento, las alternativas al tratamiento o no tratamiento y los riesgos involucrados en cada uno de ellos y conocer el nombre de la persona encargada de conducir el procedimiento o tratamiento.

Participar en el desarrollo e implementación de su plan de cuidado y participar activamente en las decisiones acerca de su cuidado médico. En la medida que las leyes lo permita, esto incluye el derecho a solicitar y/o rehusar el tratamiento.

Formular directivas anticipadas con respecto a su cuidado y, hacer que el personal administrativo y profesionales médicos del hospital, cumplan con estas directivas (en la medida establecida por las leyes y regulaciones estatales y federales).

Designar un miembro de la familia o representante de su escogencia para que sea notificado prontamente acerca su internamiento en el hospital.

Visitas por parte de persona(s) que apoyen al paciente de manera

que permitan un cuidado de calidad para el paciente y promuevan su recuperación y curación.

Que el médico personal del paciente sea notificado prontamente de de su internamiento en el hospital.

Consideración total de la privacidad concerniente a su programa de cuidado médico. La discusión del caso, las consultas, evaluación y tratamiento son confidenciales y deben ser conducidas con discreción. El paciente tiene el derecho a ser asesorado acerca del motivo de la presencia de cualquier persona involucrada en su tratamiento médico.

Tratamiento confidencial de toda la comunicación y los archivos relacionados a su cuidado y su estadia en el hospital. Su permiso por escrito será obtenido antes de que sus archivos médicos puedan estar disponibles a cualquier persona que no esté involucrada directamente con su cuidado.

Tener acceso a la información contenida en su archivo médico en las siguientes 48 horas después de su solicitud.

Respuestas razonables para cualquier solicitud razonable de servicios que ellos puedan hacer, incluyendo servicios culturales y lingüísticos apropiados para sus necesidades.

Abandonar el hospital aún en contra del consejo de su médico.

Continuidad razonable en el cuidado.

Ser asesorados acerca del proceso de querellas, en caso de que deseen comunicar una queja con respecto a la calidad del cuidado que han recibido o sienten que la fecha en que les han dado de alta es prematura. La notificación del proceso de reclamos incluye: quién contactar para presentar una queja y, se les ofrecerá una notificación escrita de la determinación de la queja que contiene el nombre de la persona de contacto en el hospital, los pasos tomados en su representación para investigar la queja, los resultados de la querella y la fecha de finalización de la querella.

Ser asesorados si el médico personal o del hospital planean realizar un experimento humano que afecte su cuidado o tratamiento. El paciente tiene el derecho a rehusarse a participar en tales proyectos de investigación.

Ser informados por su médico o un representante de su médico acerca de las necesidades de cuidado médico posteriores a ser dados de alta en el hospital.

Examinar y recibir una explicación de su factura sin importar cuál es la forma de pago.

Conocer cuáles son las regulaciones y normas del hospital que conciernen en su calidad de paciente.

Aplicar todos los derechos del paciente a la persona que tenga la responsabilidad legal de tomar decisiones acerca del cuidado médico a nombre del paciente.

**Como del cuidado que el paciente recibe depende parcialmente de los mismos pacientes, un paciente también tiene ciertas responsabilidades. Ellas son:**

El paciente tiene la responsabilidad de proveer información completa y exacta acerca de sus dolencias actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud.

El paciente tiene la responsabilidad de reportar los riesgos que perciba en su cuidado y los cambios inesperados en su condición a su profesional médico responsable.

El paciente y su familia son responsables por hacer preguntas cuando no entiendan lo que se les ha dicho acerca del cuidado del paciente o lo que se espera que ellos hagan incluyendo solicitar servicios culturales y lingüísticos apropiados.

El paciente es responsable de seguir el plan de tratamiento establecido por su médico, incluyendo las instrucciones de las enfermeras y otros profesionales médicos conforme ellos cumplen con las ordenes del médico.

El paciente es responsable de velar por las citas y de notificar al hospital o al médico cuando no pueda asistir a alguna cita.

El paciente es responsable por sus acciones en caso de que rehusé el tratamiento o no acate las ordenes de su médico.

El paciente es responsable de que las obligaciones financieras con el hospital por su tratamiento sean cumplidas en tan pronto como sea posible.

El paciente es responsable de seguir los procedimientos y normas del hospital.

El paciente es responsable de ser considerado con los derechos de otros pacientes y del personal del hospital.

El paciente es responsable de ser respetuoso de su propiedad personal y la de otras personas en el hospital.

