

**Derechos del Paciente,  
Responsabilidades,  
y Quejas**



2127 East Harmony Road, Suite 200 · Fort Collins, CO 80528  
(970) 297-6300 · [www.harmonyasc.com](http://www.harmonyasc.com)

## **PROCESO PARA QUEJAS DEL PACIENTE**

Una queja que no pueda resolver el Representante de Pacientes será referida al CEO del Harmony Surgery Center. El CEO (o persona asignada) llevará a cabo una investigación adicional y proveerá al querellante los resultados por escrito en un lapso de tiempo razonable.

Si el paciente o miembros de su familia no están satisfechos con la respuesta del CEO, el querellante puede quejarse por escrito al Colorado Department of Public Health and Environment, Health Facilities Division. El querellante puede hacer ésto directamente o con la ayuda del Representante de Pacientes.

Aun cuando el querellante haya usado primero el proceso de quejas del Harmony Surgery Center, se puede presentar una queja al Colorado Department of Public Health and Environment, Health Facilities Division llamando al (303) 692-2800 o escribiendo a la agencia estatal a 4300 Cherry Creek Drive South, Denver, CO 80246. También se puede presentar una queja a la junta apropiada del Department of Regulatory Agencies (DORA)- Division of Registration al (303) 894-7695.

Los pacientes de Medicare que tengan preguntas o problemas pueden contactar al Medicare Beneficiary Ombudsman en [www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp](http://www.cms.hhs.gov/center/ombudsman.asp).

El Harmony Surgery Center exhorta a los pacientes a expresar y presentar sus quejas sin temor a represalia.

Nuestra institución se enorgullece en estar acreditada por el Joint Commission. El Joint Commission alienta a cualquiera que tenga problemas o quejas sobre la seguridad y la calidad del cuidado médico, a presentar primero esos problemas o quejas a los líderes de la institución, lo cual resolverá el asunto más rápidamente. Si fuese necesario, los problemas sobre la seguridad del paciente y la calidad del cuidado médico se pueden informar al Joint Commission llamando al (800) 994-6610 o por email a [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org).

## **ACCESO A EXPEDIENTES MEDICOS**

Sus expedientes médicos, bajo la custodia del Harmony Surgery Center, estarán disponibles a usted (o su representante) durante horas razonables y con previo aviso. Usted puede solicitar inspeccionar o recibir copias de su expediente solo entre las 8:00 a..m. y las 4:30 p.m., de lunes a viernes, excluyendo los días feriados.

El personal de la oficina de expedientes médicos proveerá copias o le proveerá acceso a su expediente dentro de un período de tiempo razonable, que no exceda 10 días laborables.

No hay cargo alguno por la inspección de un expediente médico. Si usted desea copias, se le informará el recargo actual por copias.

## **INSTRUCCIONES PREVIAS**

Instrucciones Previas son documentos legales que le permiten a sus médicos y seres queridos honrar sus deseos sobre su tratamiento médico. Estas instrucciones se usan si usted no está capacitado para hacer sus propias decisiones sobre cuidado médico.

## **TESTAMENTO VITAL**

Un Testamento Vital le indica a su médico suspender todos los esfuerzos para mantenerlo vivo si aplican las dos condiciones que siguen:

1. No hay esperanza de que usted recupere de su enfermedad o condición y
2. Usted no es capaz de hacer sus propias decisiones.

En Colorado, los testamentos vitales pueden usarse también para indicarles a sus médicos sus deseos sobre continuar su alimentación, aun cuando usted mismo no pueda alimentarse. Por ejemplo, alimentarlo por sonda para mantenerlo vivo.

#### **PODER LEGAL DURABLE PARA ASUNTOS MÉDICOS (MDPOA)**

Este documento especifica quién hará sus decisiones médicas si usted no es capaz de hacerlo. Cuando usted recupere la capacidad para tomar sus propias decisiones, la responsabilidad nuevamente será suya.

#### **DIRECTIVA PARA RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR (CPR)**

Si está firmado por usted y su médico, este documento le indica a los paramédicos, personal de emergencia y médicos no tomar medidas para restaurar su respiración ni el latido de su corazón. Esto incluye no usar tubos para respirar, choque eléctrico ni compresiones del pecho.

#### **SUSTITUTOS PARA HACER DECISIONES**

En Colorado, miembros de la familia y amigos cercanos pueden elegir un sustituto para tomar decisiones médicas (apoderado) por un paciente que:

- no haya firmado Instrucciones Previas
- no tenga un tutor legal
- ha sido declarado por un médico o juez incapaz de tomar decisiones médicas.

Un cónyuge, padres, hijo adulto, nieto, hermano/hermana, o cualquier amigo cercano puede servir como apoderado.

#### **TUTORES LEGALES**

Cuando una persona es incapaz de entender o tomar decisiones por sí mismo, la corte nombra un tutor legal. Si usted interesa iniciar Instrucciones Previas, llame a UCH Concierge Services al (970) 495-8582 antes del día de su cirugía/procedimiento para hacer una cita.

#### **POLITICA DE NO DISCRIMINACION**

El Harmony Surgery Center provee una amplia gama de servicios de salud. Se proveerá tratamiento a base de la habilidad y capacidad del Center para satisfacer las necesidades de cuidado del paciente. De conformidad con las leyes federales, estatales y locales, no habrá discriminación al prestar servicios por razón de edad, sexo, raza, color, credo, origen nacional, orientación sexual, o incapacidad del paciente.

Se proveerá tratamiento médico de emergencia sin importar la habilidad del paciente para pagar por los servicios.

Se le advierte a todas las personas y organizaciones que tengan la oportunidad de referir personas o de recomendar esta institución, que lo hagan sin que importe la edad, sexo, raza, color, credo, origen nacional, orientación sexual o incapacidad de la persona referida.

Los problemas de discriminación en la prestación de servicios deben ser dirigidos al Director de Clinical Operations al (970) 297-6348, al CEO (970) 297-6350, o al Regional Manager of the Office of Civil Rights (303) 844-2024.

**CONTACTOS ADICIONALES:**

CEO/Compliance Officer (970) 297-6350  
Director of Clinical Operations/Patient Representative  
(970) 297-6348  
Business Services (970) 297-6429

Harmony Surgery Center, LLC  
2127 East Harmony Road, Suite 200  
Fort Collins, CO 80528  
(970) 297-6300  
[www.harmonyasc.com](http://www.harmonyasc.com)

**DERECHOS DEL PACIENTE**

1. Usted tiene derecho a recibir atención médica de calidad, que considere y respete su dignidad, valores personales, sus creencias y filosofía de vida, con la expectativa que se le proveerá cuidado médico adecuado.
2. Usted tiene derecho a expresar sus creencias espirituales y prácticas culturales, siempre y cuando no perjudiquen o interfieran con su tratamiento médico o el de otro paciente.
3. A usted no se le puede negar tratamiento médico por su raza, sexo, color, credo, religión, origen nacional, orientación sexual, o incapacidad.
4. Haremos todo lo posible para proveerle comunicación efectiva, sin importar las barreras de lenguaje o de otro tipo.
5. Usted tiene derecho a participar en el planeamiento de su cuidado médico y a entender qué se espera de usted.
6. Usted tiene derecho a rehusar tratamiento hasta donde lo permita la ley, y a ser informado de las consecuencias médicas de su decisión.
7. Usted tiene derecho a ser entrevistado, examinado y tratado en un ambiente seguro que le provea privacidad. Usted tiene derecho a estar libre de toda forma de maltrato, negligencia o acoso.
8. Usted tiene derecho a una explicación clara y concisa de su condición y del tratamiento propuesto. Esto incluye posibles beneficios, riesgos, problemas de recuperación, probabilidad de éxito o tratamientos alternativos disponibles.
9. Usted ha sido admitido al Harmony Surgery Center por un miembro de la facultad médica. Usted tiene derecho a saber quién es responsable por su cuidado (médicos y otros) y en qué capacidad se

desempeñan aquí, incluyendo cualquier relación que puedan tener con otros proveedores de cuidado o con instituciones educativas.

10. Usted tiene derecho a ser informado de las reglas y normas del Harmony Surgery Center que aplican a su conducta cuando es paciente aquí.
11. Usted tiene derecho a ver su expediente médico dentro de las normas que establece la ley. Tienen acceso a su expediente médico solo aquellos que le proveen cuidado médico, monitorean la calidad de su cuidado, o están autorizados por ley. Cualquiera otra persona deberá obtener autorización escrita de usted o de su representante autorizado.
12. Usted tiene derecho a enterarse por adelantado de cualquier actividad experimental, de investigación o educativa incluida en su tratamiento. Usted puede negarse a participar en tal actividad.
13. Al ser admitido, usted tiene derecho a ser informado de sus derechos y responsabilidades de manera sencilla y fácil de entender.
14. Usted tiene derecho a expresar sus querellas e inquietudes sobre el cuidado y servicios recibidos sin temor a represalia. Usted tiene derecho a que se repasen esas querellas, y se resuelvan cuando sea posible. Hay disponible un Representante de Pacientes para oír sus inquietudes o preguntas, y lo consigue llamando al (970) 297-6348.
15. Si surgen problemas éticos en cuanto a su cuidado médico, usted, o cualquier miembro de su familia o su representante autorizado, tiene derecho a pedir una consulta de ética médica. Para más información, consulte al Compliance Officer llamando al (970) 297-6350.
16. De acuerdo a la ley de Colorado, usted tiene derecho a establecer Instrucciones Previas, y a que el personal de HSC obedezca estas instrucciones. Las Instrucciones Previas son decisiones hechas antes de su estadía en cuanto a cuáles medidas heroicas usted desea si está gravemente enfermo. Sírvase pedirle a la recepcionista más información si la desea.
17. Usted puede tener la expectativa de que nosotros le proveamos cuidado consistente con sus necesidades, las leyes aplicables, nuestra capacidad, misión y filosofía. Si no podemos satisfacer sus peticiones o necesidades de cuidado, se le puede trasladar a otra institución cuando sea médicamente permisible. Todos los traslados deben cumplir con las leyes y reglas aplicables.
18. Si usted no puede participar en las decisiones para su cuidado o tratamiento, obtendremos un representante autorizado para ejercer sus derechos. En el caso de infantes, niños y adolescentes, creemos que la participación de la familia y/o guardián es crítica en el proceso de hacer decisiones.
19. Reconocemos que los pacientes moribundos tienen necesidades especiales. Estas incluyen el derecho al tratamiento apropiado de síntomas primarios y secundarios, manejo del dolor, y una evaluación de las necesidades sicosociales, emocionales y espirituales de su familia, y mecanismos para lidiar con ellas.
20. Usted tiene derecho a involucrarse en las decisiones para rehusar la resucitación o el tratamiento para prolongar su vida.

21. Usted tiene derecho a recibir una copia de su cuenta después que se le da de alta, y a pedir una explicación de los cargos, sin importar quién paga la cuenta.
22. Los pacientes tratados para una condición siquiátrica tienen derechos adicionales. Para más información, sírvase llamar a Mountain Crest al (970) 207-4800.
23. Usted tiene derecho a estar libre de restricciones (sujetadores) de cualquier tipo que no sean médicamente necesarias, incluyendo aquellas usadas para coerción, disciplina, conveniencia, o represalia por el personal.
24. Usted tiene derecho a saber que su médico puede tener o no tener un interés financiero en Harmony Surgery Center. Si usted no desea que su procedimiento se haga en Harmony Surgery Center, sírvase informar a la recepcionista o enfermera que usted desea cancelar su cita.
25. Usted tiene derecho a la evaluación y manejo apropiados para su dolor.
26. Antes de comenzar su cuidado médico o tratamiento, usted tiene derecho a pedir información:
  - sobre los procedimientos generales de facturación de ASC
  - sobre los cargos usuales y habituales, o un estimado de los cargos

## **RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

### **Cuando se es paciente del Harmony Surgery Center:**

1. Usted es responsable de proveer información certera y completa sobre sus síntomas principales, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos, instrucciones previas y otros asuntos relacionados con su cuidado.
2. Usted es responsable de dejarnos saber si entiende claramente lo que va a suceder con su cuidado médico.
3. Usted es responsable de cooperar con todo el personal del Harmony Surgery Center, y de hacer preguntas si no ha entendido las instrucciones y los procedimientos.
4. Se espera que usted sea considerado de los demás pacientes, ayude a controlar el ruido y a limitar el número de visitantes.
5. Usted es responsable de entender los términos de cobertura de su póliza de seguro y los requisitos tales como preautorización, deducibles y copagos.
6. Usted es responsable de proveer la información necesaria para procesar el cobro a su aseguradora, y ultimadamente usted es responsable de pagar todas las cuentas asociadas con su cuidado médico en el Harmony Surgery Center.
7. Se espera que usted respete la propiedad ajena.

8. Si se le entregó un estimado verbal o escrito para su fecha de servicio éste no es una factura final. El estimado puede no incluir servicios adicionales provistos.
9. Usted es responsable de informar a su doctor o enfermera cuando sienta dolor, y hacerles saber qué le ayuda a sentirse mejor, y qué no.
10. Usted es responsable de seguir instrucciones para su tratamiento, y las reglas de Harmony Surgery Center en cuanto a su conducta.

### **Speak- Up**

El Joint Commission junto con CMS, lanzó una campaña nacional para alentar a los pacientes a asumir un rol evitando errores en el campo de la salud, volviéndose participantes activos, involucrados e informados del equipo de cuidado. Al ser admitidos, se les proveerán panfletos educativos e informativos a todos nuestros pacientes. Los componentes clave del programa “Speak-Up” incluyen:

1. (Speak Up) Hable si tiene preguntas o inquietudes sobre su cuidado o seguridad, y si no entiende, por favor pregunte nuevamente. Se trata de su cuerpo y usted tiene derecho a saber.
2. (Pay attention) Preste atención al cuidado que recibe. Asegúrese de que está recibiendo los tratamientos y medicamentos adecuados del personal adecuado. No asuma nada.
3. (Educate yourself) Infórmese sobre su diagnóstico, pruebas, y su plan de tratamiento.
4. (Ask) Pídale a un miembro de su familia o amigo confiable que abogue por usted.
5. (Know) Sepa qué medicina toma y por qué. Los errores más comunes en el campo de la medicina son las equivocaciones con los medicamentos.
6. (Use) Utilice hospitales, clínicas, centros quirúrgicos u otro tipo de institución que provee cuidado que tengan una rigurosa evaluación de sus estándares de calidad y seguridad, tal como los provee Joint Commission.
7. (Participate) Participe en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el núcleo de su equipo médico.

### **Programa de Representantes de Pacientes**

Nuestros Representantes de Pacientes funcionan como un enlace entre el paciente, el equipo de salud, y HSC. Ellos proveen un conducto específico para encontrar soluciones a, o expresar una queja sobre problemas, inquietudes o preguntas. Si, a pesar de nuestros mejores esfuerzos, usted o su familia tienen problemas o preguntas sobre su visita, por favor llame al Director de Clinical Operations, al (970) 297-6348.