

PATIENT RIGHTS

As a patient, you have certain rights and responsibilities. Our primary responsibility is to give you the best possible health care. We encourage you to understand, cooperate and participate in your health care. Your questions, comments and suggestions are welcome. We will make every effort to protect your rights as a patient.

Notice of Program Accessibility and Nondiscrimination

Precourt Healing Center, a department of Vail Health Hospital, complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, disability, sex or gender identity in its programs, services or activities or on any other basis prohibited by federal, state or local law. Our facility and all of its programs, services, and activities are accessible to and usable by individuals with disabilities, including persons who are deaf, hard of hearing or blind, or who have other sensory impairments.

You have the right...

- To receive kind and respectful care, regardless of your personal values and beliefs, and not be discriminated against on the basis of age, ethnicity, religion, culture, spoken language, physical or mental disability, socio-economic status, sex, sexual orientation, gender identity, or gender expression.
- To get complete, current information about your diagnosis, treatment and prognosis from your physician in terms you can understand.
- To participate in all decisions involving your care or treatment.
- To be informed about whether the facility is participating in teaching programs, and to provide informed consent prior to being included in any clinical trials related to the client's care.
- To refuse any drug, test, procedure, or treatment to be informed of risks and benefits of this action.
- To be told the reason for the individual's detainment and the limitations of the individual's detainment, including a description of the individual's right to refuse medication, unless the individual requires emergency medications, and the detainment does not mean all treatment during detainment is mandatory.
- To request a change to voluntary status.
- To be free of abuse and neglect.
- To receive care in a safe setting.
- To be free from the improper application of restraints or seclusion.
- To be treated fairly, with respect and recognition of the individual's dignity and individuality, by all employees of the facility with whom the individual comes in contact.
- To retain and consult with any attorney at any time.
- To continue the practice of religion.
- To see and receive the services of a patient representative who has no direct or indirect clinical, administrative, or financial responsibility for the individual within twenty-four (24) hours of request.
- To have reasonable access to telephones or other communication devices and to make and to receive calls or communications in private.
- To wear own clothes, keep and use the individual's own personal possessions (including but not limited to personal medical devices and/or auxiliary aids), and keep and be allowed to spend a reasonable sum of the individual's own money, reasonable restrictions made to ensure patient safety.
- To have the individual's information and records disclosed to family members and a lay person pursuant to law.
- To have the individual's treatment record remain confidential, except as required by law.
- To have appropriate access to adequate water, hygiene products, and food to have the individual's nutritional needs met in a manner that is consistent with recognized dietary practices.
- To have appropriate access to non-psychiatric medications necessary to maintain an individual's health, including but not limited to pain medications that may be controlled substances, as ordered and/or overseen by a physician or other authorized medical practitioner of record.
- To keep and use the individual's cell phone, unless access to the phone causes the individual to destabilize or creates a danger to the individual's self or others, as determined by a provider, facility personnel member, or security personnel involved in the individual's care.
- To not be photographed, except upon admission for identification and administrative purposes. Any photographs must be confidential and must not be released by the facility except pursuant to a court order. Nonmedical photographs must not be taken or used with appropriate consent or authorization.
- To have personal privacy to the extent possible during the course of treatment.
- To have frequent and convenient opportunities to meet with visitors in accordance with the facility's current visitor guidelines. Each individual may see the individual's attorney, clergyperson, or physician at any time.
- An individual's rights may only be denied if the item, program, or service causes the individual to destabilize or creates a danger to the individual's self or others, as determined by a licensed provider involved in the individual's care. Denial of any right must in all cases be entered in the individual's treatment record. Information pertaining to a denial of rights contained in the individual's treatment record must be made available, upon request, to the individual, or the individuals, attorney.
- Any person receiving evaluation, care, or treatment pursuant to Article 65 of Title 27 C.R.S. must be given the opportunity to exercise the persons right to register and to vote in primary and general elections.
- To name a decision-maker for the times when you may not be able to make decisions for yourself, to receive information about formulating or revising an Advance Directive or Behavioral Health Orders and expect it to be followed when the care is medically appropriate, within the facility's capacity and relevant laws and regulations.
- To an environment that is safe, secure, comfortable, preserves dignity and contributes to a positive self-image.
- To not be fingerprinted, unless required by law.
- To have the individual's information and records disclosed to family members and a lay person pursuant to law.
- To have the individual's treatment record remain confidential, except as required by law.
- To ask for help in setting up community and health services after discharge. Talk with your case managers/social workers.
- To give informed consent for all treatment and procedures. It is the responsibility of the licensed independent practitioner and other service providers to obtain informed consent for procedures that they provide to the client.
- To register complaints with the facility or agency and the Department to be informed of the procedures for registering complaints including contact information.
- To expect that the facility in which the client is admitted, can meet the identified and reasonably anticipated care, treatment, and service needs of the client.
- To have disclosed whether referrals to other providers are to entities in which the facility has financial interest.
- To request that an in-network healthcare provider, provide services at an in-network facility if available.

You have the responsibility...

- To provide information that facilitates your care, treatment, and services.
- To follow instructions, policies, rules, and regulations in place to support quality for patients and a safe environment for all individuals.
- To meet financial obligations
- To ask questions or acknowledge when you do not understand the treatment course or care decisions.
- To support mutual consideration and respect by maintaining civil language and conduct in your interactions with staff and licensed independent practitioners.

Patient Grievance Process

We will do our best to address your patient care, patient rights, and safety concerns. If, after working with your caregiver and unit staff, the resolution is not satisfactory, you may contact the patient advocate or hospital management.

Contacts include:

Precourt Healing Center
Patient Advocates: 970-477-3152
Email: patient.advocate@vailhealth.org
Address: ATTN: Patient Advocates
PO BOX 40,000 Vail, CO 81658

You also have access to the state and federal entities below:

Colorado Department of Public Health and the Environment

Health Facilities Division
4300 Cherry Creek Drive
South Denver, CO 80222
Phone: 303-692-2827
cdphe.hfdintake@state.co.us

Department of Regulatory Agencies (DORA)

1560 Broadway, Suite 1350
Denver, CO 80202
Phone: 303-894-7855
Toll-Free: 800-886-7675
Fax: 303-894-7885
www.dora.colorado.gov

Behavioral Health Administration (BHA)

710 South Ash Street
Denver, CO 80246
Phone: 303-866-7191
Email: cdhs_bha_complaint@state.co.us

Office for Civil Rights (OCR), Washington D.C. (For HIPAA Privacy and Discrimination Issues)

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW Room 509F,
HHH Building, Washington D.C. 20201
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Phone: 1-800-368-1019; 800-537-7697 (TDD)
Complaint forms:
www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

The Joint Commission

www.jointcommission.org, using the "Report a Patient Safety Event" link in the "Action Center" [see Figure 2] on the home page of the website
Fax: 630-792-5636
Office of Quality and Patient Safety, The Joint Commission,
One Renaissance Boulevard, Oakbrook
Terrace, IL 60181

Beneficiary and Family Centered Care- Quality Improvement Organization (BFCC-QIO)

Medicare beneficiaries have the right to request a review by the state peer review organization, KEPRO, for quality of care, Medicare written Notice of Noncoverage, or premature discharge concerns. This can be arranged through our patient representative or one of our care managers.
KEPRO
5700 Lombardo Center Dr., Suite 100
Seven Hills, OH 44131
1-844-430-9504
TTY 1-855-843-4776
www.keproqio.com

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente, tiene determinados derechos y responsabilidades. Nuestra principal responsabilidad es brindarle la mejor atención médica posible. Lo invitamos a que entienda, coopere y participe en su atención médica. Sus preguntas, comentarios y sugerencias son bienvenidos. Haremos todo lo posible para proteger sus derechos como paciente.

Aviso de no discriminación y de accesibilidad al programa

Precourt Healing Center, un servicio de Vail Health Hospital, cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, discapacidad, sexo o identidad de género en sus programas, servicios o actividades, ni por ningún otro motivo prohibido por las leyes federales, estatales o locales. Nuestras instalaciones y todos sus programas, servicios y actividades son accesibles y pueden usarlos personas con discapacidades, incluidas las personas sordas, con problemas de audición o ciegas, o que tienen otros impedimentos sensoriales.

Usted tiene derecho a...	
• recibir atención y tratamiento amables y respetuosos, independientemente de sus valores y creencias personales, y que no se lo discrimine por motivos de edad, etnia, religión, cultura, idioma que habla, discapacidad física o mental, condición socioeconómica, sexo, orientación sexual, expresión o identidad de género; • obtener información completa y actual sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico de parte de su médico en términos que pueda entender; • participar de todas las decisiones relacionadas con su atención o tratamiento; • saber si el centro participa en programas educativos y dar su consentimiento informado antes de que lo incluyan en cualquier ensayo clínico relacionado con su atención médica; • rechazar cualquier medicamento, prueba, procedimiento o tratamiento y conocer los riesgos y beneficios de dicho rechazo; • ser informado de la razón y los límites de su confinamiento, lo cual incluye una explicación de su derecho a rechazar los medicamentos, al menos que se requieran medicamentos en una situación de urgencia, y de que el confinamiento no implica que está obligado a recibir el tratamiento completo durante dicho período; • solicitar el cambio a condición voluntaria; • no ser víctima de maltratos ni de abandono; • recibir atención en un entorno seguro; • que no se lo aisle ni restrinja indebidamente; • recibir un trato justo y que todos los empleados del centro con los que tenga contacto respeten y reconozcan su dignidad e individualidad; • recurrir o consultar a un abogado en cualquier momento; • seguir practicando su religión; • conocer y recibir los servicios de un representante del paciente que no tenga responsabilidad clínica, administrativa o económica sobre usted, ya sea de forma directa o indirecta, antes de que pasen 24 horas desde su solicitud; • tener un acceso razonable a teléfonos u otros medios de comunicación, y hacer y recibir llamadas o mensajes en privado; • usar vestimenta propia, conservar y utilizar sus posesiones personales (incluidos, entre otros, dispositivos médicos o auxiliares personales), conservar una cantidad razonable de dinero propio que se le permita gastar, aplicando las limitaciones razonables para garantizar su seguridad como paciente; • que sus familiares y visitantes que no sean profesionales de la salud reciban información sobre usted y su historia clínica conforme a la ley; • que se mantenga la confidencialidad de las notas del tratamiento, a menos que así lo exija la ley; • tener un acceso adecuado a agua, productos de higiene y comida apropiados para satisfacer sus necesidades alimentarias de acuerdo con las prácticas de alimentación reconocidas; • tener acceso adecuado a medicamentos no psiquiátricos que sean necesarios para preservar su salud, incluidos, entre otros, analgésicos que sean sustancias controladas, si lo indica o supervisa un médico u otro profesional de la salud autorizado oficialmente;	• conservar y utilizar su teléfono celular, al menos que lo altere o que suponga un peligro para usted u otras personas, según lo disponga un proveedor, un miembro del personal del centro o de seguridad que participe en su atención; • no ser fotografiado, salvo para su identificación al ingresar o para fines administrativos; que se mantenga la confidencialidad de sus fotografías y que el centro no las divulgue, salvo por orden judicial; que no se le tomen fotografías sin fines médicos ni se utilicen si no ha dado su debido consentimiento o autorización; • disponer de la mayor privacidad posible durante el transcurso del tratamiento; • tener oportunidades frecuentes y propicias para recibir visitas según las normas de visita actuales del centro; poder ver a su abogado, sacerdote o médico en cualquier momento; • que su derecho a acceder a un artículo, programa o servicio solo pueda negarse si lo altera o si supone un peligro para usted u otras personas, según lo disponga un proveedor de licencia que participe en su atención; que la denegación de cualquiera de sus derechos se registre en las notas de su tratamiento; que la información correspondiente a una denegación de derechos que esté incluida en las notas de su tratamiento esté a su disposición o a disposición de su abogado, si se solicita; • que, si se encuentra en tratamiento, atención o evaluación, conforme al artículo 65 en virtud del título 27 de los Estatutos Revisados de Colorado (CRS), se le dé la oportunidad de ejercer su derecho a registrarse para las elecciones primarias y generales, y que se le permita votar en ellas; • designar a una persona que tome decisiones cuando usted no pueda hacerlo por sí mismo y recibir información sobre cómo elaborar o modificar una directiva avanzada u orden de salud conductual y prever su cumplimiento cuando la atención sea médicamente adecuada de acuerdo con las leyes y reglamentaciones pertinentes y la capacidad del centro; • residir en un entorno seguro y cómodo que preserve la dignidad y contribuya a una imagen personal positiva; • que no tomen sus huellas digitales, excepto según lo disponga la ley; • que sus familiares y visitantes que no sean profesionales de la salud reciban información sobre usted y su historia clínica conforme a la ley; • que se mantenga la confidencialidad de las notas del tratamiento, a menos que así lo exija la ley; • solicitar ayuda para coordinar servicios comunitarios y de salud después del alta; hablar con los trabajadores sociales o gerentes de casos que sean responsables de usted; • dar su consentimiento informado para todos los tratamientos y procedimientos (es responsabilidad del profesional independiente autorizado y de otros proveedores de servicios obtener su consentimiento informado para los procedimientos que le brinden); • registrar quejas ante el centro o la autoridad, y que el servicio reciba información sobre los procedimientos para el registro de quejas, lo cual incluye la información de contacto; • exigir que el centro en el que lo ingresaron pueda satisfacer sus necesidades de atención, tratamiento y servicio identificadas y previstas razonablemente; • ser informado si las remisiones a otros proveedores son a entidades en las que el centro tiene un interés económico; • solicitar que un proveedor de atención médica dentro de la red le brinde sus servicios en un centro dentro de la red si estuviera disponible.
Usted es responsable de...	
• proporcionar información que facilite la atención, el tratamiento y los servicios que se le brinden; • seguir las instrucciones, políticas, normas y reglamentaciones vigentes para garantizar la calidad de la atención a los pacientes y un entorno seguro para todas las personas; • cumplir con sus obligaciones económicas;	• hacer preguntas o comunicar que no entiende el proceso del tratamiento o las decisiones implicadas en la atención médica; • apoyar la consideración y el respeto mutuos mediante un lenguaje y una conducta civilizados en sus interacciones con el personal y los profesionales independientes autorizados.

Proceso de reclamos del paciente

Haremos todo lo posible para abordar sus inquietudes sobre atención al paciente, derechos del paciente , y seguridad. Si no puede llegar a una resolución satisfactoria con su cuidador y el personal del servicio, puede comunicarse con un asesor de pacientes o con la administración del hospital.

Estos son los posibles medios de contacto:

Precourt Healing Center

Asesor de pacientes: 970-477-3152
Correo electrónico: patient.advocate@vailhealth.org
Dirección: Att. Asesor de pacientes
PO box 40,000 Vail, CO, 81658
También puede ponerse en contacto con las siguientes entidades federales y estatales:

Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado (CDPHE)

División de Centros de Atención Médica
4300 Cherry Creek Drive
South Denver, CO, 80222
Teléfono: 303-692-2827
cdphe.hfdintake@state.co.us
Departamento de Autoridades Reguladoras (DORA)
1560 Broadway, Suite 1350
Denver, CO, 80202
Teléfono: 303-894-7855
Llamada gratuita: 800-886-7675
Fax: 303-894-7885
www.dora.colorado.gov

Administración de Salud Conductual (BHA)

710 South Ash Street
Denver, CO, 80246
Teléfono: 303-866-7191
Correo electrónico: cdhs_bha_complaint@state.co.us
Oficina de Derechos Civiles (OCR), Washington D.C. (en caso de problemas de discriminación y privacidad relacionados con la ley HIPAA)
Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos (HHS)
200 Independence Avenue, SW, Room 509F,
HHH Building, Washington D.C., 20201
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>
Teléfono: 1-800-368-1019; 800-537-7697 (TDD)

Formularios de quejas:
www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html

The Joint Commision

Acceda al enlace “Report a Patient Safety Event” [Denuncie un incidente que comprometa la seguridad del paciente] en el “Action Center” [Centro de Acción] (vea la figura 2) de la página de inicio del sitio web en www.jointcommission.org.

Fax: 630-792-5636
Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente, The Joint Commission
One Renaissance Boulevard, Oakbrook, Terrace, IL, 60181

Organización para el mejoramiento de la calidad de la atención centrada en el beneficiario y la familia (BFCC-QIO)

Los beneficiarios de Medicare tienen derecho a solicitar una revisión por parte de la organización estatal de revisión por pares, KEPRO, en caso de tener inquietudes sobre la calidad de la atención o de haber recibido un alta temprana o la notificación por escrito de ausencia de cobertura de Medicare. Esto puede coordinarse a través de nuestro representante de pacientes o uno de nuestros gerentes de atención al paciente.
KEPRO
5700 Lombardo Center Dr., Suite 100
Seven Hills, OH, 44131
1-844-430-9504
TTY: 1-855-843-4776
www.keproqio.com