

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

Vail Health Behavioral Health 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 participate in all decisions involving the individual's care or treatment.
- To get complete, current information about your diagnosis, treatment, and prognosis from your provider in terms you can understand.
- To be informed about whether Vail Health Behavioral Health (VHBH) is participating in teaching programs, and to provide informed consent prior to being included in any clinical trials relating to the individual's care.
- To refuse any drug, test, procedure, service, or treatment and to be informed of risks and benefits of this action.
- To receive kind and respectful care and treatment, in compliance with state statute, that is free from discrimination on the basis of physical or mental disability, race, ethnicity, socio-economic status, religion, gender expression, gender identity, sex, sexuality, culture, and/or language spoken; and that recognizes an individual's dignity, cultural values and religious beliefs; as well as provides for personal privacy to the extent possible during the course of treatment.
- To be informed of, at minimum, the first names and credentials of the personnel that are providing services to the individual. Full names and qualifications of the service providers must be provided upon request to the individuals or the individual's designated representative or when required by the Department of Regulatory Agencies.
- To receive upon request:
 - Prior to initiation of non-emergency care or treatment, the estimated average charge to the individual.
 - VHBH general billing procedures.
 - An itemized bill that identifies treatment and services by date.
- To give informed consent for all treatment and services.
- To an environment that is safe, secure, comfortable, preserves dignity and contributes to a positive self-image.
- To express spiritual beliefs and cultural practices, as long as these do not harm others, interfere with treatment or interfere with VHBH practices.
- To register disputes with VHBH and grievances with the BHA. To be informed of the procedures for registering complaints and grievances including how to locate the contact information.
- To be free of abuse and neglect.
 - VHBH complies with Colorado Children's Code with the reporting of child abuse, neglect and/or child safety issues.
 - VHBH complies with Colorado Human Services and Criminal Codes with reporting for mistreatment, abuse, neglect, and exploitation of at-risk adults.
- To be free from the improper application of restraints and seclusion.
- To expect that VHBH in which the individual is admitted can meet the identified and reasonably anticipated care, treatment, and service needs of the individual.
- To receive care from VHBH in accordance with the individual's needs.
- To have the confidentiality of their individual records maintained.
 - VHBH complies with all applicable state and federal laws and regulations including HIPAA, 42 C.F.R Part 2, and Section 27-65-123, C.R.S.
- To look at your medical records, request an amendment to them, and to have the information explained, except when restricted by law.
- To receive care in a safe setting.
- To be notified if referrals to other providers are to entities in which VHBH has a direct or indirect financial benefit.
- To formulate medical and psychiatric advance directives and have VHBH comply with such directives.
- To receive information, at no cost, in a manner you understand including language interpreters, translation and information written in other languages; and assistive and communication aids including qualified sign language interpreters and readers and written information in other formats (for example, audio, electronic, larger print).

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 department director, the resolution is not satisfactory, you may contact the patient advocate.

Contacts include:

Vail Health Behavioral Health
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



PO Box 1529 | Vail, CO 81658 | (970) 569-7765

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

Vail Health Behavioral Health (VHBH) cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, discapacidad, sexo ni 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 ciegos, o que tienen otros impedimentos sensoriales.

Estos son sus derechos:

- participar en todas las decisiones relacionadas con su atención o tratamiento;
- obtener información completa y actual sobre su diagnóstico, tratamiento y pronóstico por parte de su médico en términos que pueda entender;
- saber si Vail Health Behavioral Health (VHBH) participa en programas educativos y dar su consentimiento informado antes de que lo incluyan en cualquier ensayo clínico relacionado con la atención personal;
- rechazar cualquier medicación, prueba, procedimiento, servicio o tratamiento y conocer los riesgos y beneficios de dicho rechazo;
- recibir atención y tratamiento amables y respetuosos, conforme al estatuto del estado, es decir, que no se lo discrimine por motivos de discapacidad física o mental, raza, etnia, condición socioeconómica, religión, expresión o identidad de género, sexo, orientación sexual, cultura o idioma que habla; que se reconozcan su dignidad, valores culturales y creencias religiosas; y que se le brinde la mayor privacidad posible durante el transcurso del tratamiento;
- recibir información, como mínimo, de los nombres de pila y credenciales del personal que lo atiende; que se proporcionen los nombres completos y credenciales de los proveedores de servicio si usted o su representante asignado lo solicitan, o si lo requiere el Departamento de Autoridades Regulatoras;
- recibir, si lo solicita:
 - un cálculo aproximado del costo promedio de su atención o tratamiento antes de que comience a brindarse la atención, siempre y cuando no sea urgente;
 - información sobre los procedimientos generales de facturación de VHBH;
 - una factura detallada que indique el tratamiento y los servicios brindados por fecha;
- dar su consentimiento informado para todos los tratamientos y servicios;
- residir en un entorno seguro y cómodo que preserve la dignidad y contribuya a una imagen personal positiva;
- expresar creencias espirituales y ejercer prácticas culturales, siempre que estas no perjudiquen a otros ni interfieran con el tratamiento o con las actividades de VHBH;
- registrar ante la BHA reclamos y conflictos con VHBH; recibir información sobre los procedimientos para el registro de reclamos y quejas, lo que incluye cómo encontrar la información de contacto;
- no ser víctima de maltratos ni de abandono;
 - que VHBH cumpla con las disposiciones del Código de Protección Infantil de Colorado (Colorado Children's Code) relativas a las denuncias de maltratos, abandono o cuestiones de seguridad de menores;
 - que VHBH cumpla con las disposiciones de los Códigos de Servicios Humanos y Penales de Colorado (Colorado Human Services and Criminal Codes) relativas a la denuncia del trato indebido, maltrato, abandono y explotación de adultos vulnerables;
- que no se lo aisle ni restrinja indebidamente;
- exigir que el servicio de VHBH en el que lo ingresaron pueda satisfacer sus necesidades de atención, tratamiento y servicio identificadas y previstas razonablemente;
- recibir atención de VHBH acorde a sus necesidades;
- que se mantenga la confidencialidad de su historia clínica;
 - que VHBH cumpla con todas las leyes y reglamentaciones federales y estatales vigentes, lo cual incluye la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPAA), el título 42 del Código de Regulaciones Federales (CFR), parte 2 y artículo 27-65-123 de los Estatutos Revisados de Colorado (CRS);
- ver su historia clínica, solicitar que se modifique y que se le explique su contenido, excepto cuando la ley lo limite;
- recibir atención en un entorno seguro;
- ser notificado si las remisiones a otros proveedores son a entidades de las que VHBH obtiene un beneficio económico;
- elaborar directivas avanzadas médicas o psiquiátricas y exigir que VHBH cumpla con ellas;
- recibir información sin costo alguno y de manera entendible, lo cual puede implicar intérpretes, traducción, información escrita en otros idiomas, dispositivos de asistencia y comunicación, lectores, intérpretes de lenguaje de señas calificados e información provista en otros formatos (por ejemplo, en audio, en letra grande, en formato electrónico).

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 director del servicio, puede comunicarse con un asesor de pacientes o con la administración del hospital.

Estos son los posibles medios de contacto:

Vail Health Behavioral Health

Asesor de pacientes: 970-477-3152

Correo electrónico: patient.advocate@vailhealth.org

Dirección: Attn. 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 Regulatoras (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

Estas son sus responsabilidades:

- 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.

