



**DENVER  
HEALTH™**

— est. 1860 —  
FOR LIFE'S JOURNEY



**PATIENT INFORMATION GUIDE**  
*GUÍA DE INFORMACIÓN DEL PACIENTE*



# WELCOME TO DENVER HEALTH

On behalf of the entire staff at Denver Health, I would like to extend a warm welcome to you and thank you for entrusting us with your care. Denver Health has been providing outstanding care for the Denver community for over 150 years. We will do all we can to meet your needs and restore your health.

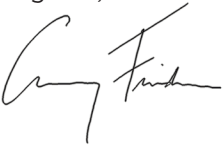
We will work with you and your family to put together a care plan that is easy to understand, and that works for you. It is our goal to always provide you with high-quality, compassionate care, while providing a wide range of medical and surgical services in our state-of-the-art facilities.

This booklet gives you an overview of the services at Denver Health and is also a tool to help you while you are at the hospital. Please let us know how we can be of service to you. If we are not meeting your expectations today, please don't hesitate to contact the nurse manager on your floor.

We are committed to making sure that you have a positive experience and want you to share your thoughts while you are here. With your input, we can ensure an even better experience for you in the future and for every patient at Denver Health.

Thank you for allowing us the opportunity to be your health care partner as we continue in our mission of improving the health of our community.

Regards,



Amy Friedman  
Chief Experience Officer



## Language Services

Language assistance services, free of charge, are available to you. Call **303-436-6666** (TTY: 1-800-659-3656). Denver Health provides free interpreter services for more than 150 languages. These services may be provided by an in-person interpreter, over video conferencing, or through the telephone. Please ask your caregiver for help requesting free interpreter services.

## Telephone Directory

Cashier/Lost and Found	303-602-6740
Chaplain	303-602-4500
Clinical Social Work	303-602-4816
Medical Records	303-602-8000
Nutrition and Food Services	303-602-7500
Operator	Dial 0 from a Denver Health telephone or 303-436-6000 from an outside phone
Patient Advocates	303-602-2915
Patient Enrollment Services	303-602-2300
Patient Billing and Finance	303-602-2200
Security	303-603-3000

## DURING YOUR STAY

### Colors of Denver Health

You can recognize us by the colors we wear, showing the role we each play in your bedside care.



#### Royal Blue

Registered Nurse (RN)



#### Light Blue

Certified Nursing Assistant (CNA)  
Nurse Intern  
Behavioral Health Technician  
Health care Technician  
Laboratory Technician  
Medical Assistant  
Phlebotomist  
Psychiatric Technician  
Therapy Aide



#### Caribbean Blue

Licensed Practical Nurse (LPN)



#### Grape

Medical Technologist  
Pharmacist  
Pharmacy Tech  
Sonographer



#### Misty Green

Registered Dietitian  
Diet Technician



#### Navy Blue

Environmental Services



#### Heather Gray (polo shirt)

Physical Therapist  
Physical Therapist Assistant  
Occupational Therapist  
Occupational Therapist Assistant  
Speech Therapist  
Outpatient Therapist



#### Graphite Gray (polo shirt)

BioMedical Engineering



#### Hunter Green

Patient Transportation Staff



#### Rich Purple

Laboratory  
Radiology  
Pharmacy



#### Olive

Patient Safety Attendant



#### Khaki

Laundry



#### Eggplant

Central Supply



#### Red (polo shirt)

Volunteer



#### Black

Respiratory  
(Vest) Registration Staff

### Personal Belongings

If you have valuables with you, please send them with a family member or friend during your stay.

Denver Health is not responsible for and cannot guarantee the security of personal property. If you would like the hospital to lock up your valuables, they can be turned into the cashier daily, 8 a.m. - 5 p.m.

**Call 303-602-6740.**

If you arrived at the hospital through the Emergency Department, your valuables may be locked in the Cashier's Office.

### For Items Kept in Your Room

Contact lenses, eyeglasses, hearing aids and dentures should be stored in your bedside stand when not in use. Please don't leave them on your bed or food tray. They can be lost or damaged if left on the bed or food tray.



### Denver Health is a Non-Smoking Facility

For the health and safety of our patients and families, visitors and employees, smoking is not allowed on the Denver Health campus. This includes bus stops and sidewalks. If you need help during your stay, please talk to your nurse about receiving a nicotine aid. **If you want to quit smoking and need help, call the Colorado Quitline at 1-800-784-8669 or visit [quitline.org](http://quitline.org).**

## DURING YOUR STAY

### TV Channels

CH	Description	CH	Description	CH	Description
15	English Ostomy	40	KRMT	63	ESPNU
16	Spanish Ostomy	41	KPJR	64	ESPN2
18	Fall Prevention	42	Travel Channel	65	ESPN News
19	Newborn Ch (Eng)	43	NFL Network	66	Golf Channel
20	Newborn Ch (SP.)	44	NBC Sports	67	FOX News
21	Patient Channel	45	National Geographic	68	CNN
23	Kid Zone	46	SyFi	69	Headline News
24	Calming Channel	47	ESPNU	70	MSNBC
25	KWGN (Channel 2)	48	BRAVO	71	CNBC
26	KCDO	49	A&E	72	Weather Channel
27	KCNC (CBS 4)	50	History Channel	73	USA
28	KTVD (9 News)	51	FX	75	TBS
29	KRMA (Ch 6/PBS)	52	Disney Channel	76	FOX Business
30	KMGH (Ch 7/ABC)	53	The Learning Channel	77	Home & Garden
31	KETD	54	BBC America	78	Food Network
32	KUSA (9 News/NBC)	55	AMC	79	Lifetime Network
33	KCEC (Univision)	56	BET	80	MTV
34	KDEN (Telemundo)	57	Comedy Central	81	VH1
35	KBDI (Ch 12/PBS)	58	Cartoon Network	82	Nickelodeon
36	KDVR (FOX 31)	59	SPIKE	83	Freeform
37	KTFD	60	Disney Jr.	84	Discovery
38	AZTECA	61	Root Sports	85	Channel Guide
39	ION	62	Altitude		

### Radio Stations

CH	Description
89.1	NPR
89.2	Radio Jose (SP.)
89.3	The Mountain Classic Rock
90.1	KOOL 105 Classic Hits
90.2	KYGO New Country Music
90.3	K-Love Christian
91.1	KS 107.5 Hip Hop/Rap
91.2	KBCO World Class Rock
91.3	95.7 The Party - Top 40 Hits

### Room Telephones

To call someone outside of the hospital from your hospital phone, dial 9, the area code, and then the number. For assistance, dial 0 for the hospital operator.

Long distance calls can only be made by calling collect or using a calling card. Personal cellphones can also be used to make phone calls.

### Wireless Internet Access

Denver Health provides free wireless Internet access to all patients and visitors.

### Food Service

Room Service dining is provided to patients from 6:30 a.m. – 7 p.m. All menu items are available during these hours based on dietary restrictions. Once meals are ordered, our goal is to have them delivered to patient rooms within 45 minutes of

at a specific time, if requested. Check the menu in your room for meal selection and directions on how to order. For questions about your diet or food order, please ask the room service operator or dietitian to assist you.

### Chaplain and Spiritual Care Services

Denver Health chaplains provide spiritual support and comfort to patients and their loved ones. Hospital chaplains serve people of all religions and beliefs and are available 24 hours a day.

A clergy of your choice is always welcome to visit. If you would like to have a visit by a spiritual care provider, please call **303-602-4500**. You may also call the hospital operator by dialing 0 on your hospital room phone and asking to have the on-duty chaplain paged.

Denver Health's interfaith chapel, open 24 hours a day, is located on the second floor of Pavilion B.

## FOR VISITORS

### Visiting Hours

Denver Health welcomes you to have friends and family of your choice visit you while you are in the hospital without regard to race, color, national origin, sex, sexual orientation, gender identity or expression, disability or age. Due to the needs of certain patient populations, some care areas may have **different** visiting hours. Check with your nurse for visitation hours. When a patient needs to rest at any time during the day, visitors may be asked by a nurse or doctor to leave the patient's room.

To help us maintain a healing, quiet hospital for all of our patients, please share the following information with people who plan to visit you:

- Do not visit with a cold, sore throat or fever.
- Please wash hands or use a hand sanitizer before entering the room and ask everyone (including health care professionals) to do the same.
- Keep visits short. Rest promotes healing.
- Please keep the number of people at the bedside to one or two visitors at all times.
- Speak quietly.
- Please sit on the chair provided in the room, not the bed.
- Check with the patient's nurse before bringing food, drinks, vitamins, food supplements or medicines to a patient.
- Please use the public restrooms instead of the restroom in the patient's room.

### Cafeteria

The Good Day Café is located in the basement of Pavilion A and provides complete meal services.

Monday – Friday | 6:30 a.m. – 6:30 p.m.  
Weekends and Holidays | 6:30 a.m. – 2 p.m.

### Coffee Shop

Specialty coffees, snacks, salads, and sandwiches are sold in the Main Street Café Coffee Shop located in the basement of Pavilion A.

Monday – Friday | 6:30 a.m. – 2:30 p.m.

### Subway

Subway is located on the first floor of Pavilion A and provides a complete variety of sandwiches 24/7.

### Healthy Vending

Healthy snacks and beverages are available for purchase for our guests 24/7 in more than 30 locations around the Denver Health campus.

### Gift Shop

The gift shop is located on the first floor of Pavilion B. Some of the items available include gifts, floral arrangements, snacks, beverages, personal items, baby items and magazines.

Monday – Friday | 9 a.m. – 7 p.m.  
Saturday and Sunday | noon – 4 p.m.  
Closed during federal holidays

Please do not bring food into a patient's room without checking with the nurse or doctor first.

### Young Visitors

When children come to visit the hospital, please make sure they are supervised by an adult at all times. For the child's safety, please check with the nurse before bringing them into a patient's room. Several child-friendly areas are available in the hospital for children who have an adult with them.

### Kids Zone

The Zone is a therapeutic and educational kid-friendly room for pediatric patients and their families as well as children visiting adults in the hospital. The Zone is designed to meet the special needs of children featuring spaces for relaxing, playing and learning. The Zone has two locations on the first and second floor of Pavilion C.



### Help Us Prevent the Spread of Infections

- Hand washing is the very best way to prevent or stop the spread of infections.
- Wash your hands often, including after using the bathroom and before eating.
- If you do not see the care team wash or use foam, ask them to do so.
- Remind your visitors to wash their hands too.
- If visitors have a cold, the flu or upset stomach, ask them not to visit until they feel better.

## PARTNERS IN SAFETY

You are the most valuable member of our patient safety team.

### Our Commitment to You

Denver Health is committed to providing safe, excellent care for our patients. Our care teams focus on safety with every part of your treatment. We believe that health care is safest when the patient and family are involved. We ask that you be our partner in safety as we care for you.

Keeping your health and safety at the center of everything we do, our goal is to provide you with high-quality care. To ensure you receive the care you need, when you need it, all patients must stay on the unit during their stay at the hospital.

While at Denver Health, you can help us give you the safest care possible.

### Learn About Your Illness

- Ask questions so you understand why you are in the hospital.
- Discuss the plan for your treatment with the care team.
- Please speak up if you do not understand or agree with a treatment or test.
- If your treatment requires special equipment, ask us to explain how it works and if there are any safety measures that you need to be aware of.
- Help us manage your pain by telling us when you are hurting.

### Speak Up!

- Ask questions about any worries or questions you have while in the hospital.
- Please tell us if you need an interpreter.

### Your Identification

- Expect the care team to ask your name and date of birth.
- Wear your ID bracelet/wrist band.
- Check the band and make sure your information is correct.
- If the print becomes hard to read or the band comes off, ask for a new band.
- Please remind staff to check your ID band before giving you medicine, collecting blood samples, providing treatments, surgery or tests.

### Staff Identification

- Expect the care team to introduce themselves.
- Every member of the team will be wearing an ID badge. If you don't see it, ask the staff who they are.

### Help Us Share Your Treatment

- Tell us who we can discuss your illness with. It is best to pick one person who will speak to family and friends and follow your wishes and requests.
- Ask this person to be with you when your illness and treatment are discussed.
- If you want to talk about your care in private, ask your care team to find a private place for discussions about your treatment.
- If you have an advance directive or living will, we will ask for a copy. Discuss your wishes with your care team.
- If you would like more information about an advance directive, ask a member of your care team.

### Stay Safe in Your Room

- Use your call light and ask us to help when you get in or out of bed.
- Wear your eye glasses or keep them within reach at all times.
- It is best to have the lights on when you are up walking around. Wear rubber-soled slippers or socks when you are out of bed.
- We will remove items in the room that are a hazard or obstruct your movement.
- We will assist you with bathing or showering if you need help.
- If you have an urgent need, use the call light and tell the staff that you need help right away.
- Stand up or sit down slowly to prevent being light-headed or dizzy.

### Learn About Your Medication

- If a medicine is new to you or different from your usual dose, ask us to check it.
- If you are not sure about why you are taking a medicine, ask us about it.
- Tell us about food or drug allergies you have.
- Tell us about other allergies such as to latex or tape.
- Do not take any medicine you have brought with you unless your care provider advises you to do so. Ask a friend or family member to take them home.
- When you are ready to go home, be sure you know all the medicines you will be taking at home. We will give you a list which should also include all vitamins and herbs. If a medicine is not on the home list, check with your care provider before taking it.

# YOUR MEDICAL RECORDS

## Notice of Privacy Practices

Your medical information is private. We protect your health records when you are in the hospital and when you are being seen in any of our Family Health Centers. We will use your records to care for you, to bill for care and to comply with the law. Denver Health will provide you with a copy of our Notice of Privacy Practices that informs you about the ways Denver Health uses information from your private health records. The notice also explains your rights and the ways we protect your records.

## Requesting Your Medical Records

Denver Health is happy to provide you with a copy of your medical record and is proud to offer MyChart.

MyChart is a free online tool that allows you to view your medical history, message your health care provider, make an appointment and request prescription refills all from your smartphone or computer. Staff can help you sign up for an account during your visit. If you do not have access to a smartphone or computer, you can request a copy of your medical record. You or someone you designate must complete an "Authorization for Disclosure of Health Information" form.

Only the patient, parent/legal guardian, or the patient's legal representative can sign the form to release medical records in order to protect your privacy. The authorization form must be legible and complete in order for us to process your request. You may request a form from your nurse, or the form is available on the Denver Health website. You may also contact the medical records department directly:

### Health Information Management

301 W. 6th Ave. | Mail Code 0296  
Denver, CO 80204

Phone: **303-602-8000**

Fax: **303-602-8007**

## Accessibility Features for Disabled Persons

Denver Health and all of its programs are accessible to and usable by disabled persons, including persons who are deaf, hard of hearing, blind, or those who have other sensory impairments.

Access features include:

- Convenient off-street parking designated for disabled persons
- Curb cuts and ramps between parking areas and buildings
- Level access onto the first floor with elevator access to all other floors
- Fully accessible offices, bathrooms, waiting areas, cafeteria, and patient treatment areas, including exam rooms and patient wards
- A full range of assistive and communication aids for persons who are deaf, hard of hearing, or blind, or with other sensory impairments. There is no charge for these aids. Some of these aids include:
  - Qualified sign language interpreters for persons who are deaf or hard of hearing.
  - A 24-hour telecommunication device (TTY/TDD) which can connect the caller to all extensions and portable (TTY/TDD) units.
  - Flash cards, alphabet boards and other communication boards.
  - Readers and taped materials for the blind and large print materials for the visually impaired.
  - Assistive devices for persons with impaired manual skills.

If you require any aids or other accessibility assistance, please tell the receptionist, your nurse or your health care provider.

---

Denver Health does not exclude, deny benefits to, or otherwise discriminate against any person on the ground of race, color, or national origin, or on the basis of disability or age in admission to, participation in, or receipt of the services and benefits under any of its programs or activities, whether carried out by Denver Health directly or through a contractor or any other entity with which Denver Health arranges or carry out its programs and activities.

In case of questions or to file a grievance, please contact our Section 504 Coordinator at 660 Bannock St., MC 5015, Denver, CO 80204; telephone: **303-602-2915**; or see the Denver Health Patient Rights and Responsibilities and the Denver Health non-discrimination policy at [www.denverhealth.org/about-us/regulatory-disclosures.aspx](http://www.denverhealth.org/about-us/regulatory-disclosures.aspx) for additional information.



# MEDICAL DECISION-MAKING AND ADVANCE DIRECTIVES

You have the right to receive or refuse any recommended medical treatment, unless care is ordered by a court. In an emergency, Denver Health will assume you want us to provide lifesaving medical care, unless you have told us something different in an Advance Directive. An Advance Directive is a written instruction from you to your health care providers telling them what your care wishes are in the event you become too sick to tell them yourself. If you have an Advance Directive, Denver Health will follow those instructions as long as the Advance Directive is valid and available to your health care providers.

Denver Health staff can help you create an Advance Directive if interested. If you decide to make an Advance Directive, you can always cancel it or change it at any time if you change your mind.

If you already have an Advance Directive, be sure to let your care team know. You should also tell your family and friends if you have an Advance Directive and talk with them about what kind of care you want in case you become too sick to tell your doctors yourself.

There are different types of Advance Directives that you can make, depending on what type of instructions you want to give. These include:

## Medical Durable Power of Attorney (MDPOA)

A Medical Durable Power of Attorney allows you to designate a specific person to make health care decisions for you if you become unable to make your own medical decisions at a later time. The person you choose should be a close family member or friend who knows your care wishes. You can also include some instructions to your MDPOA on the form to tell the person what your care wishes are.

## Cardiopulmonary Resuscitation (CPR) Directive

A CPR Directive is an Advance Directive that allows you to refuse resuscitation. CPR is given to revive someone whose heart and/or breathing has stopped by applying firm pressure on the chest. If your heart or lungs stop, your consent to give CPR is presumed. However, if you have a CPR Directive refusing resuscitation and your heart or lungs stop, then paramedics, doctors and other care providers will not press on your chest or use breathing tubes, electric shock or other procedures to get your heart and lungs working again.

If you already have a CPR Directive and you are having surgery or a major procedure at Denver Health, your doctor may talk to you about whether your CPR Directive should be in effect during the procedure and immediate recovery so that your doctor can make sure you do well throughout the

procedure. If your doctor does not have a chance to talk with you about this before the procedure, your CPR Directive will not be in effect during the procedure and immediate recovery. If you do not want your CPR Directive suspended during your procedure, please tell your doctor.

## Living Will

A Living Will is an Advance Directive telling your doctors what amount of life support measures you want them to use to keep you alive if you have a terminal condition or are in a persistent, vegetative state. Your Living Will can tell your provider, for example, not to keep you on a ventilator (breathing machine) to keep you alive or not to continue artificial nourishment (feeding tube).

## Medical Orders for Scope of Treatment (MOST)

MOST is a form that summarizes your choices for life-saving treatments including CPR, antibiotics, artificial hydration and nutrition and other treatments. If you have a chronic or serious illness and you are in frequent contact with health care providers, you may want to create a MOST. When it is signed by you and your doctor, it is treated as medical orders.

## Organ Donations

Donating organs, eyes and tissues upon your death can help save lives. If you want to share the precious gift of life with others, you can become a registered organ donor, eye and tissue donor when you obtain your driver's license at the Department of Motor Vehicles or online at [donatelifecolorado.org](http://donatelifecolorado.org). Whatever your decision, please make your wishes known to your family.

## MyChart

Denver Health's MyChart is a secure, online service offered at no cost to Denver Health patients, that allows you or a family member or guardian to manage your care from anywhere. Options include managing appointments, messaging your doctor or care team, paying your bill, requesting a prescription refill and viewing your personal medical information. Patients can sign up during a doctor's visit at Denver Health or at a Denver Health Family Health Center, or by going online to [mychart.denverhealth.org](http://mychart.denverhealth.org). Once you sign up, you can access MyChart on the web or on your smartphone, by installing the free MyChart app, available for both Android and Apple mobile devices. Full proxy access to a patient's MyChart account will be granted to parents or guardians of children under the age of 12 and is available at the child's consent for ages 12-18. Adult proxy access is available as well; to request access, fill out a form at [www.denverhealth.org/mychart](http://www.denverhealth.org/mychart). For assistance using MyChart, call our customer Service Center, Monday - Friday, 8 a.m. - 10 p.m. at 303-602-4380 or email [MyChart@dhha.org](mailto:MyChart@dhha.org).

# FINANCIAL ASSISTANCE

## Enrollment Services

If you don't have health insurance or you have concerns about your medical coverage, we have enrollment specialists who can help you. Denver Health Enrollment Specialists can work with you to see if you qualify for programs that will help cover the cost of your health care.

They can talk with you about the different programs available, including, Medicaid, the Child Health Plan Plus (CHP+), the Colorado Indigent Care Program (CICP), or the Denver Health Financial Assistance Program (DFAP). Enrollment Services can be reached at **303-602-2300**. You may also call **303-912-0263** to set up an Enrollment appointment with the Enrollment van, or go to **DenverHealth.org/enrollment-locations** for other options.

**Medicaid** includes several programs for children, pregnant women, adults with children, some adults without children and disabled adults. To be eligible for most Medicaid programs, you must be a U.S. citizen or have been a legal permanent resident of the U.S. for at least five years.

**CHP+** is a program for children and pregnant women who do not meet the income requirement for Medicaid. Eligibility is based on family size and income.

**CICP** is a program for U.S. citizens and legal permanent residents who are residents of Colorado but do not qualify for Medicaid or CHP+. Eligibility is based on family size, income and resources. If you are not a resident of Denver County and you have an unpaid Denver Health bill, you can apply for CICP at Denver Health without proof of Denver County residency, but you will not be able to come to Denver Health for non-emergent care. For your current hospital stay, if you enroll in CICP within 90 days of when you leave the hospital, you will be billed a copayment for your hospital stay. The amount of your copayment is based on family size, income and resources.

**CICP is not a health insurance plan.**

**DFAP** is a Denver Health-specific program that helps pay for health services provided by Denver Health. Patients who are not eligible to receive benefits under Medicaid, CHP+ or CICP may be eligible for DFAP. DFAP helps pay for part of the medical care provided so patients do not have to pay the full amount.

**DFAP is not a health insurance plan.**

**Connect for Health Colorado** is the health insurance marketplace for individuals, families and small employers across Colorado to purchase health insurance and get financial assistance to reduce costs.

## Understanding your Denver Health Bill

Since Denver Health is a hospital-based provider of medical services, Denver Health sends bills for both facility and physician services.

### What is a Physician Bill vs. a Hospital Bill?

You will receive a physician bill, which includes the charges for the services and procedures performed by your doctor. For example, if you have an X-ray, the physician bill will include the doctor's charges for the interpretation of that X-ray.

You will also receive a hospital (facility) bill. The hospital bill covers the costs of the operating room, services and supplies you receive, and other overhead costs.

Depending on your insurance, your patient due amount will vary. Since Denver Health is hospital-based, some insurance companies view our outpatient clinic visits as outpatient hospital visits rather than as doctor's office visits.



## For questions about your bill call:

Hospital and Physician Services	303-602-2200
Toll-Free	1-866-729-8447
Ambulance Services	303-329-9044

## FINANCIAL ASSISTANCE (continued)

Your insurance company may require an authorization or referral before you have surgery or an inpatient or observation stay, and for some outpatient services. Please check with your insurance company or the registration clerk before you receive these services. Without the authorization or referral, you may be responsible for the bill.

If you are having trouble paying your bill, please call us at 303-602-2200. The Customer Service representative can refer you to an enrollment specialist that can help you see if you are eligible for a health program or other financial assistance. Applications for many medical assistance programs must be completed within 30 days from the date of service.

### Managed Care Options

For Medicaid clients, Denver Health offers a Medicaid HMO, DH Medicaid Choice, which includes all Medicaid fee for service benefits but also has additional benefits for members. Some

of these additional benefits are over-the-counter medications at no cost and \$0 copays for all services and prescriptions for both children and adults. For pregnant women, DH Medicaid Choice has a prenatal benefit that includes almost monthly benefits including two months of diapers and a car seat when the baby is delivered at Denver Health. For more information call **303-602-2116**.

Denver Health Medical Plan is an insurance company that offers the CHP+ program and two Medicare Advantage plans, Medicaid Choice, for those with both Medicaid and Medicare coverage, and Medicare Select for those with Medicare only. All plans have enriched benefits above fee for service plans. For information about any of these plans, call **303-602-2100**.

## LEAVING THE HOSPITAL

Early in your hospital stay, we will begin working with you to plan for your hospital discharge.

Members of your health care team will go over discharge instructions and provide you with education. Your health care team will share with you the following information:

- The medicines you will be taking and when to take them – your doctor will write any prescriptions you need before discharge
- Activity limitations during your recovery
- Equipment needs and how to get them delivered to your home
- In the event your doctor has ordered medical items for you such as oxygen, a walker, cane or wheelchair, someone will need to be present at your home to receive the items at the time of delivery. You may also call the company to arrange for delivery.

- Phone numbers for follow-up appointments, or a referral approved by your insurance
- Phone numbers of your health care provider and clinic
- Who to call if you have concerns or questions and to confirm transportation arrangements

If prescriptions will be filled at a Denver Health pharmacy and picked up by a friend or family member, that person will need to resend a form that will be available to you while you are in the hospital. That person will also need any insurance/discount information. All copayments will be due at the time of medication pick up.

Upon discharge, a staff member will assist you to the discharge lounge in Pavilion C or a staff member will assist you outside to your ride.

# QUESTIONS, CONCERNS, COMPLIMENTS OR SUGGESTIONS

Your care and treatment are very important to us. We are committed to patient and family-centered care. We want to make sure your stay is the best experience possible. We hope this patient information guide answers most of your questions.

If you have further questions, please contact the nurse manager. As a Denver Health patient, you have the right to receive information about Denver Health's complaint resolution process and file a concern with Denver Health Patient Advocates. Call **303-602-2915** or write to 777 Bannock St., MC 0255, Denver, CO 80204. You have the right to

have your concern reviewed, to receive a response that explains the outcome or resolution of the review, the steps that were taken to investigate your complaint, and the name of the person who investigated on your behalf.



Please use this form to recognize the caring and compassionate work of our Denver Health employees.

This form can be deposited in survey boxes designated with a Caring Hearts logo or can be left with the nurse manager for the unit.

NAME OF THE EMPLOYEE BEING RECOGNIZED

DATE

DEPARTMENT/UNIT

COMMENTS

INDIVIDUAL FILLING OUT THIS FORM:

PATIENT  FAMILY  VISITOR  VOLUNTEER  EMPLOYEE

NAME:

(OPTIONAL)

CONSENT:

I acknowledge that my comments on this card may be used publicly.  AGREE  DO NOT AGREE

# BIENVENIDOS A DENVER HEALTH

A nombre de todo el personal de Denver Health, me gustaría extenderle una cordial bienvenida y agradecerle que nos confíe su atención médica. Denver Health ha estado proporcionando atención sobresaliente a la comunidad de Denver durante 150 años. Haremos todo lo que esté de nuestra parte para satisfacer sus necesidades y restaurar su salud. Trabajaremos con usted y su familia para armar un plan de atención que sea fácil de entender y que funcione para usted. Nuestra meta es proporcionarle siempre atención empática y de alta calidad a la vez que brindamos una amplia gama de servicios médicos y quirúrgicos en nuestras instalaciones con tecnología de punta.

Este folleto le da una panorámica de los servicios que ofrece Denver Health y también es una herramienta para ayudarle mientras está en el hospital. Díganos cómo podemos ayudarle. Si hoy no cumplimos con sus expectativas, no vacile en comunicarse con el gerente de enfermería de su piso.

Nuestro compromiso es asegurarnos de que tenga una experiencia positiva y queremos que comparta sus conocimientos mientras está aquí. Con su aportación, podemos asegurar una experiencia todavía mejor para usted en el futuro y para cada paciente en Denver Health.

Gracias por darnos la oportunidad de ser su socio en la atención médica mientras avanzamos en nuestra misión de mejorar la salud de nuestra comunidad.

Atentamente,



Amy Friedman  
Directora de Experiencia

## Servicios de idioma

Ponemos a su disposición servicios de asistencia en idiomas sin cargo. Llame al 303-436-6666 (TTY: 1-800-659-3656). Denver Health ofrece servicios de intérprete gratuitos para más de 150 idiomas. Estos servicios se pueden proporcionar mediante un intérprete en persona, por videoconferencia o por teléfono. Pida ayuda a la persona que le atiende para solicitar servicios de interpretación gratuitos.



## Directorio telefonico

Caja/objetos perdidos	303-602-6740
Capellán	303-602-4500
Trabajador social clínico	303-602-4816
Historias clínicas	303-602-8000
Servicios de nutrición y alimentos	303-602-7500
Operadora	Marque 0 desde un teléfono de Denver Health o 303-436-6000 desde un teléfono exterior
Defensores del Paciente	303-602-2915
Servicios de inscripción de pacientes	303-602-2300
Facturación a pacientes y finanzas	303-602-2200
Seguridad	303-603-3000

# DURANTE SU ESTADÍA

## Los colores de Denver Health

Usted puede reconocernos por los colores que usamos, estos representan el rol que cumple cada uno de nosotros en la atención que le brindamos en el hospital.



### Azul real

Enfermera registrada (RN)



### Azul claro

Asistente de enfermería certificada (CNA)  
Enfermera pasante o interna  
Técnico de salud del comportamiento  
Técnico sanitario  
Técnico de laboratorio  
Asistente médico  
Flebotomista  
Técnico psiquiátrico  
Ayudante de terapia



### Azul caribeño

Enfermera práctica licenciada (LPN)



### Uva

Tecnóloga médica  
Farmacéutico  
Tecnólogo de farmacia  
Ecografista o sonografista



### Verde brumoso

Dietista registrado  
Técnico en dietas



### Azul marino

Servicios medioambientales



### Gris claro (camisa polo)

Fisioterapeuta  
Asistente de fisioterapia  
Terapeuta ocupacional  
Asistente de terapia ocupacional  
Terapeuta del habla  
Terapeuta ambulatorio



### Gris grafito (camisa polo)

Ingeniería biomédica



### Verde oscuro

Personal de transporte de pacientes



### Púrpura oscuro

Laboratorio  
Radiología  
Farmacia



### Oliva

Asistente de seguridad del paciente



### Caqui

Lavandería



### Berenjena

Suministro central



### Rojo (camisa polo)

Voluntario



### Negro

Atención respiratoria (chaleco) Personal de registro

## Objetos Personales

Si tiene objetos de valor, por favor entréguelos a un familiar o amigo durante su estadía.

Denver Health no se hace responsable ni puede garantizar la seguridad de los objetos personales. Si desea que el hospital guarde sus objetos de valor en un lugar seguro, puede entregarlos al cajero de 8 a.m. a 5 p.m.

Llamar al teléfono: **303-602-6740**.

Si usted llegó al hospital por el Departamento de Emergencia, es posible que sus objetos de valor estén guardados en la oficina del cajero.

## Objetos que se Guardan en su Habitación

Los lentes de contacto, gafas, audífonos y dentaduras postizas, se deben guardar en la mesa junto a su cama cuando no los esté usando. Por favor, no los deje sobre la cama ni en la bandeja de la comida, se pueden perder o dañar.



## Denver Health es una institución libre de humo

Por la salud y la seguridad de nuestros pacientes y sus familias, no se permite fumar dentro del campus de Denver Health. Si necesita un sustituto de nicotina, hable con su enfermera.

**Si usted desea dejar de fumar o necesita ayuda, llame a Colorado Quitline al 1-800-784-8669 o visite la página web [quitline.org](http://quitline.org).**

# DURANTE SU ESTANCIA

## Canales de TV

CH	Description	CH	Description	CH	Description
15	Ostomía inglés	40	KRMT	63	ESPNU
16	Ostomía español	41	KPJR	64	ESPN2
18	Prevención de caídas	42	Travel Channel	65	ESPN News
19	Canal del recién nacido (ing)	43	NFL Network	66	Golf Channel
20	Canal del recién nacido (esp)	44	NBC Sports	67	FOX News
21	Patient Channel	45	National Geographic	68	CNN
23	Kid Zone	46	SyFi	69	Headline News
24	Calming Channel	47	ESPNU	70	MSNBC
25	KWGN (Channel 2)	48	BRAVO	71	CNBC
26	KCDO	49	A&E	72	Weather Channel
27	KCNC (CBS 4)	50	History Channel	73	USA
28	KTVD (9 News)	51	FX	75	TBS
29	KRMA (Ch 6/PBS)	52	Disney Channel	76	FOX Business
30	KMGH (Ch 7/ABC)	53	The Learning Channel	77	Home & Garden
31	KETD	54	BBC America	78	Food Network
32	KUSA (9 News/NBC)	55	AMC	79	Lifetime Network
33	KCEC (Univision)	56	BET	80	MTV
34	KDEN (Telemundo)	57	Comedy Central	81	VH1
35	KBDI (Ch 12/PBS)	58	Cartoon Network	82	Nickelodeon
36	KDVR (FOX 31)	59	SPIKE	83	Freeform
37	KTFD	60	Disney Jr.	84	Discovery
38	AZTECA	61	Root Sports	85	Channel Guide
39	ION	62	Altitude		

## Estaciones de radio

CH	Description
89.1	NPR
89.2	Radio Jose (esp)
89.3	The Mountain Classic Rock
90.1	KOOL 105 Classic Hits
90.2	KYGO New Country Music
90.3	K-Love Christian
91.1	KS 107.5 Hip Hop/Rap
91.2	KBCO World Class Rock
91.3	95.7 The Party - Top 40 Hits

## Teléfonos en las habitaciones

Para llamar a alguien fuera del hospital desde su teléfono del hospital, marque 9, el código de área y luego el número. Si necesita asistencia, marque 0 para comunicarse con la operadora del hospital.

Las llamadas de larga distancia solo se pueden hacer llamando por cobrar o usando una tarjeta de llamadas. También se pueden usar teléfonos celulares personales para llamar.

## Acceso inalámbrico a Internet

Denver Health ofrece acceso gratuito inalámbrico a Internet a todos los pacientes u visitantes.

## Servicio de alimentos

Se proporcionan alimentos a los pacientes en su habitación de 6:30 a.m. a 7 p.m. Todos los alimentos del menú están disponibles durante esas horas si cumplen con las restricciones de dieta. Nuestra meta es que una vez que se pidan los alimentos, los llevemos a las habitaciones de los pacientes en un plazo de 45 minutos o a una hora específica, si así se solicita. Revise el menú en

su habitación para ver la selección de alimentos y las instrucciones sobre cómo ordenar. Si tiene preguntas sobre su dieta o su orden de alimentos, pida ayuda al operador de servicio a la habitaciones o dietista.

## Capellán y servicios de atención espiritual

Los capellanes de Denver Health ofrecen asistencia y confort espiritual a los pacientes y sus seres queridos. Los capellanes del hospital atienden a las personas de todas las religiones y creencias y están disponibles las 24 horas.

Si lo desea, puede llamar a un clérigo de su preferencia. Si quiere que lo visite un proveedor de asistencia espiritual, llame al 303-602-4500. Para llamar al operador del hospital marque 0 en el teléfono de su habitación del hospital y pida que llamen al capellán de guardia.

La capilla interconfesional de Denver Health, abierta las 24 horas, se encuentra en el segundo piso del Pabellón B.

## PARA VISITANTES

### Horas de visita

Denver Health apoya que le visiten amigos y familiares de su elección mientras está en el hospital sin importar raza, color, origen nacional, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, discapacidad o edad. Debido a las necesidades de algunas poblaciones de pacientes, algunas áreas pueden tener diferentes horas de visita. Compruebe con su enfermera cuáles son las horas de visita. Cuando un paciente necesita descanso en cualquier momento del día, un enfermero o un médico pueden pedir a los visitantes que salgan de la habitación del paciente.

Para ayudarnos a mantener un hospital tranquilo que ayude a todos nuestros pacientes a recuperar la salud, comparta la siguiente información con la gente que planea que le visite:

- No visite si tiene resfriado, dolor de garganta o fiebre.
- Lávese las manos o use un sanitizante para manos antes de ingresar a la habitación y pida a todos (incluyendo a los profesionales de la atención médica) que hagan lo mismo.
- Haga que sus visitas sean breves. El descanso promueve la recuperación.
- Mantenga el número de personas que le acompaña en cualquier momento en uno o dos visitantes.
- Hable en voz baja.
- Siéntese en la silla de la habitación, no en la cama.
- Verifique con el enfermero del paciente antes de traer alimentos, bebidas, vitaminas, complementos alimenticios o medicinas a un paciente.
- Use los baños públicos en lugar del baño de la habitación del paciente.

### Cafetería

El Good Day Café se encuentra en el sótano del Pabellón A y ofrece servicios de alimentos completos.

De lunes a viernes | 6:30 a.m. - 6:30 p.m.  
Fines de semana y días festivos | 6:30 a.m. - 2 p.m.

### Café

El Café Main Street Coffee Shop, ubicado en el sótano del Pabellón A, ofrece cafés especiales, bocadillos, ensaladas y sándwiches.

De lunes a viernes | 6:30 a.m. - 2:30 p.m.

### Subway

Hay un Subway ubicado en el primer piso del Pabellón A que ofrece una variedad completa de sándwiches las 24 horas.

### Máquinas vendedoras saludables

Nuestros visitantes pueden comprar bocadillos y bebidas saludables a cualquier hora en más de 30 ubicaciones en el campus de Denver Health.

### Tienda de regalos

La tienda de regalos se encuentra en el primer piso del Pabellón B. Algunos de los artículos personales disponibles son regalos, arreglos florales, bocadillos, bebidas, artículos personales, artículos para bebé y revistas.

Lunes a viernes | 9 a.m. - 7 p.m.  
Sábado y domingo | mediodía - 4 p.m.  
Cerrado durante los días festivos federales

Por favor no traiga alimentos a la habitación de un paciente sin antes preguntar al enfermero o doctor.

### Visitantes jóvenes

Cuando vengan niños de visita al hospital, asegúrese de que en todo momento estén bajo la supervisión de un adulto. Por la seguridad de los niños, compruebe con la enfermera antes de llevarlos a la habitación de un paciente. Hay varias zonas aptas para niños en el hospital para los niños acompañados por un adulto.

### Zona infantil

La Zona es una habitación terapéutica y educativa apta para niños para pacientes pediátricos y sus familias así como para niños que visitan a adultos en el hospital. La Zona está diseñada para satisfacer las necesidades especiales de los niños e incluye espacios para relajarse, jugar y aprender. La Zona tiene dos ubicaciones en el primer y segundo pisos del Pabellón C.

### Ayúdenos a prevenir la propagación de infecciones

- Lavarse las manos es la mejor manera de prevenir o detener la propagación de las infecciones.
- Lávese las manos con frecuencia, especialmente después de usar el baño y antes de comer.
- Si ve que alguna persona del equipo de atención no se lava o no usa espuma, pídale que lo haga.
- Recuerde también a sus visitantes que se laven las manos.
- Si los visitantes tienen un resfriado, gripe o están enfermos del estómago, pídeles que no le visiten hasta que se sientan mejor.





# SOCIOS EN LA SEGURIDAD

Usted es el miembro más valioso de nuestro equipo de seguridad del paciente.

## Nuestro compromiso con usted

Denver Health tiene el compromiso de ofrecer atención segura y excelente a nuestros pacientes. Nuestro equipo de atención se concentra en la seguridad en cada parte de su tratamiento. Creemos que la atención de la salud es más segura cuando el paciente y la familia participan. Le pedimos que sea nuestro socio en la seguridad mientras le atendemos.

Al mantener su salud y seguridad en el centro de todo lo que hacemos, nuestra meta es ofrecer atención de alta calidad. Para garantizar que reciba la atención que necesita, cuando la necesita, todos los pacientes deberán permanecer en la unidad durante su estancia en el hospital.

Mientras está en Denver Health, puede ayudarnos a darle la mejor atención posible.

## Conozca su enfermedad

- Haga preguntas para entender por qué está en el hospital.
- Hable del plan para su tratamiento con el equipo de atención.
- Si no entiende un tratamiento o prueba o no está de acuerdo con él, dígalos.
- Si su tratamiento exige un equipo especial, pídanos que le expliquemos cómo funciona y si hay medidas de seguridad de la que usted tenga que saber.
- Para ayudarnos a manejar su salud díganos cuando le duela algo.

## ¡Cuéntenos!

- Pregunte sobre sus inquietudes o dudas que tenga mientras está en el hospital.
- Díganos si necesita un intérprete.

## Su identificación

- Espere que el equipo de atención pida su nombre y fecha de nacimiento.
- Use su brazalete o pulsera de identificación.
- Revise la banda y asegúrese de que su información sea la correcta.
- Si la impresión se vuelve difícil de leer o la banda se desprende, pida una nueva banda.
- Recuerde al personal que revise su banda de identificación antes de darle su medicina, recoger muestras de sangre, ofrecer tratamientos, cirugía o pruebas.

## Identificación del personal

- Se supone que los miembros del equipo de atención se presentarán.
- Todos los miembros del equipo usarán una identificación. Si no la ve, pregunte a la persona quién es.

## Ayúdenos a compartir su tratamiento

- Cuéntenos con quién podemos hablar sobre su enfermedad. Lo mejor es escoger a una persona que hablará con la familia y los amigos y quien tratará de cumplir sus deseos y peticiones.
- Pida a esa persona que esté con usted cuando se hable de su enfermedad y tratamiento.
- Si quiere hablar en privado sobre su atención, pida a su equipo de atención que encuentre un lugar privado para hablar sobre su tratamiento.
- Si tiene instrucciones por adelantado o testamento en vida, le pediremos una copia. Hable sobre sus deseos con su equipo de atención.
- Si quiere más información sobre las instrucciones por adelantado, pregunte a un miembro de su equipo de atención.

## Cúidese en su habitación

- Use su luz de llamado y pídanos ayuda para entrar o salir de la cama.
- Use sus anteojos o manténgalos con usted en todo momento.
- Lo mejor es tener las luces encendidas cuando está caminando. Use sandalias o calcetines con suelas de goma cuando salga de la cama.
- Quitaremos los artículos de la habitación que sean un peligro u obstruyan su movimiento.
- Le ayudaremos a bañarse o ducharse si lo necesita.
- Si tiene una necesidad urgente, use la luz de llamado y diga al personal que necesita ayuda inmediatamente.
- Levántese o acuéstese lentamente para evitar sentirse mareado o con vértigo.

## Conozca sus medicamentos

- Si una medicina es nueva para usted o es diferente de la dosis que toma habitualmente, pídanos que la comprobemos.
- Si no está seguro de por qué está tomando una medicina, pregúntenos.
- Cuéntenos sobre sus alergias a alimentos o medicamentos.
- Díganos sobre otras alergias como al látex o a la cinta.
- No tome ningún medicamento que haya traído a menos que su proveedor le diga que lo haga. Pida a un amigo o miembro de la familia que se las lleve a casa.
- Cuando esté listo para salir, asegúrese de que conozca todas las medicinas que se llevará a casa. Le daremos una lista que también incluirá todas las vitaminas y hierbas. Si una medicina no está en la lista para llevar a casa, compruebe con su proveedor antes de tomarla. medicamentos que usted haya traído a menos que su proveedor de atención médica le aconseje que lo haga. Pídale a un amigo o a un miembro de la familia que se lleve a casa los medicamentos que usted haya traído.

# SUS HISTORIAS CLÍNICAS

## Aviso de prácticas de privacidad

Su información médica es privada. Protegemos sus historias clínicas cuando está en el hospital y cuando se le atiende en cualquiera de nuestros Centros de Salud Familiar. Usaremos sus registros para cuidarle, para facturar la atención y para cumplir con la ley. Denver Health le proporcionará una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad que le informa sobre las maneras en que Denver Health usa información de su expediente médico privado. Este aviso también le explica sus derechos y las maneras en que protegemos sus derechos.

## Cómo solicitar historias clínicas

Denver Health tendrá mucho gusto de proporcionarle una copia de su historia clínica y se enorgullece de ofrecerle la herramienta MyChart.

MyChart es una herramienta en línea gratuita que le permite ver su historia clínica, enviar un mensaje a su proveedor de atención médica, hacer una cita y solicitar que se le resurtan recetas, todo desde su teléfono inteligente o computadora. El personal puede ayudarle a darse de alta para obtener una cuenta durante su visita. Si no tiene acceso a un teléfono inteligente o una computadora, puede solicitar una copia de su historia clínica. Usted o alguien a quien designe debe llenar un formulario de "Autorización para revelación de información médica".

Para proteger su privacidad, solo el paciente, el padre o tutor o el representante legal del paciente pueden firmar el formulario para dar a conocer historias clínicas. El formulario de autorización debe ser legible y completo para que podamos procesar su solicitud. Puede solicitar un formulario a su enfermero; el formulario está disponible en el sitio web de Denver Health. Puede comunicarse directamente con el departamento de historias clínicas:

### Health Information Management

301 W. 6th Ave. | Mail Code 0296  
Denver, CO 80204

Teléfono: **303-602-8000**

Fax: **303-602-8007**

## Funciones de accesibilidad para las personas con discapacidad

Las personas con discapacidad, incluyendo las personas que son sordas, con dificultades auditivas, ciegas o que tengan otros impedimentos con los sentidos pueden acceder y usar Denver Health y todos sus programas.

Las funciones de acceso incluyen:

- Cómodo estacionamiento en la calle designado para personas con discapacidad.
- Cortes en los bordillos de las aceras y rampas entre las áreas de estacionamiento y los edificios
- Acceso a nivel en el primer piso con acceso a elevador a los demás pisos
- Oficinas, baños, áreas de espera, cafetería y áreas de tratamiento para pacientes completamente accesibles, incluyendo salas de examen y pabellones para pacientes
- Una gama completa de ayudas para la asistencia y la comunicación para personas sordas, con dificultades auditivas, o ciegas, o con otros impedimentos de los sentidos. No hay cargos por esas ayudas. Algunos de estas ayudas son:
  - Intérpretes calificados en idioma de signos para personas que son sordas o con dificultades auditivas.
  - Un dispositivo de telecomunicaciones las 24 horas (TTY/TDD) que puede conectar a la persona que llama con todas las extensiones y unidades portátiles TTY/TDD.
  - Tarjetas, tableros con alfabetos y otros tableros de comunicaciones.
  - Lectores y materiales de audio grabados para los ciegos y materiales escritos con letra grande para las personas con impedimentos de la vista.
  - Dispositivos de asistencia para personas con habilidades manuales disminuidas.

Si necesita ayudas u otra asistencia con la accesibilidad, informe al recepcionista, su enfermero o su proveedor de atención médica.

---

Denver Health no excluye, niega beneficios o discrimina a ninguna persona por su raza, color, lugar de origen, discapacidad o edad en la admisión, en la intervención de los servicios y beneficios bajo cualquiera de sus programas y actividades, ya sea llevado a cabo por Denver Health directamente o a través de un contratista o cualquier otra entidad con la cual Denver Health se encargue de desarrollar sus programas y actividades.

En caso de preguntas o para presentar una queja, por favor contacte al coordinador de la sección 504 ubicado en 660 Bannock Street, MC 5015, Denver, CO 80204; Teléfono: **303-602-2915**; Fax: **303-602-1673**; O vea los Derechos y Responsabilidades del Paciente de Denver Health y la política de no discriminación de Denver Health en <http://www.denverhealth.org/about-us/regulatory-disclosures.aspx> para obtener información adicional.

# TOMA DE DECISIONES MÉDICAS E INSTRUCCIONES POR ADELANTADO

Tiene el derecho de recibir o negarse a cualquier tratamiento médico recomendado, a menos que un tribunal ordene que se preste la atención. En caso de emergencia, Denver Health supondrá que usted quiere que proporcionemos atención médica que le salvará la vida, a menos que usted nos haya dicho otra cosa con unas instrucciones por adelantado. Las instrucciones por adelantado son un documento que usted escribe a sus proveedores de atención médica para decirles qué desea en el caso de que esté demasiado enfermo para decirlo personalmente. Si tiene unas instrucciones por adelantado, Denver Health seguirá esas instrucciones siempre y cuando las instrucciones por adelantado sean válidas y estén a disposición de sus proveedores de atención médica.

El personal de Denver Health puede ayudarle a crear unas instrucciones por adelantado si le interesa. Si decide redactar unas instrucciones por adelantado, puede cancelarlas o cambiarlas en cualquier momento si cambia de opinión. Si ya tiene unas instrucciones por adelantado, asegúrese de avisar a su equipo de atención. Si tiene unas instrucciones por adelantado, también deberá avisar a su familia y amigos y hablar con ellos sobre la clase de atención que quiere en caso de que esté demasiado enfermo para decirlo personalmente.

Hay diferentes tipos de instrucciones por adelantado que puede hacer, dependiendo del tipo de instrucciones que quiera dar. Son:

## Poder notarial duradero con fines médicos (MDPOA)

Un Poder notarial duradero con fines médicos le permite designar a una persona específica para tomar decisiones de atención médica si usted no puede tomar sus propias decisiones más adelante. La persona a la que escoja deberá ser un miembro de la familia o un amigo cercano que conozca sus deseos. También puede incluir en el formulario algunas instrucciones a su MDPOA para decirle a la persona cuáles son sus deseos sobre atención médica.

## Instrucciones sobre reanimación cardiopulmonar (RCP)

Unas instrucciones sobre RCP son unas instrucciones por adelantado que le permiten negarse a la reanimación. Se administra RCP para revivir a una persona cuyo corazón ha dejado de latir al aplicar una presión firme sobre el pecho. Si su corazón o sus pulmones se detienen, se supone que dio su consentimiento para administrar la RCP. Sin embargo, si tiene unas instrucciones sobre RCP en las que se niega a la resucitación y su corazón o pulmones se detienen, entonces los paramédicos, médicos y otros proveedores de atención médica no le oprimirán el pecho ni usarán tubos para respiración, descarga eléctrica ni otros procedimientos para hacer que su corazón y sus pulmones empiecen a trabajar otra vez.

Si ya tiene unas instrucciones sobre RCP y le van a hacer cirugía o un procedimiento importante en Denver Health, su médico puede hablar con usted sobre si sus instrucciones sobre RCP deberán estar en vigor durante el procedimiento y la recuperación inmediata para que su médico pueda estar seguro de

hacer las cosas bien durante todo el procedimiento. Si su médico no tiene una oportunidad de hablar con usted sobre el asunto antes del procedimiento, sus instrucciones sobre RCP no estarán en vigor durante el procedimiento y la recuperación inmediata. Si no quiere que sus instrucciones sobre RCP se suspendan durante su procedimiento.

## Testamento en vida

Un testamento en vida son unas instrucciones por adelantado que le dicen a su médico qué cantidad de medidas de sostenimiento de la vida quiere que use para mantenerle con vida si tiene una enfermedad terminal o si está en un estado vegetativo permanente. Su testamento en vida puede informar a su proveedor, por ejemplo, que no lo mantenga en un respirador para mantenerle con vida ni continuar la alimentación artificial (tubo de alimentación).

## Órdenes médicas para el alcance del tratamiento (MOST)

Unas MOST son un formulario que resume sus opciones en cuanto a tratamientos para salvar la vida como RCP, antibióticos, hidratación y nutrición artificiales y otros tratamientos. Si tiene una enfermedad crónica o grave y tiene contacto frecuente con proveedores de atención médica, es posible que quiera crear unas MOST. Cuando la firman usted y su médico, se trata como unas órdenes médicas.

## Donación de órganos

La donación de órganos, ojos y tejidos después de su muerte puede ayudar a salvar vidas. Si desea compartir el precioso don de la vida con otros, puede convertirse en un donador de órganos registrado y donador de ojos y tejidos cuando obtiene su licencia de conductor en el Departamento de Vehículos de Motor o en línea en [donatelifecolorado.org](http://donatelifecolorado.org). Cualquiera que sea su decisión, informe de sus deseos a su familia.

## MyChart

MyChart de Denver Health es un servicio seguro en línea que se ofrece sin costo a pacientes de Denver Health, que le permite a usted o un miembro de la familia o tutor encargarse de su atención desde cualquier parte. Las opciones incluyen administrar citas, enviar mensajes a su médico o equipo de atención, pagar su factura, solicitar que se resurta una receta y ver su información médica personal. Los pacientes pueden inscribirse durante una consulta con su médico en Denver Health o en el Centro de Salud Familiar de Denver Health, o en línea en [mychart.denverhealth.org](http://mychart.denverhealth.org). Una vez que se inscribe, puede acceder a MyChart en internet o en su teléfono inteligente, al instalar la aplicación MyChart gratuita, disponible para dispositivos móviles Android y Apple. Se otorgará acceso completo como apoderado a la cuenta MyChart del paciente a los padres o tutores de niños menores de 12 años y es opcional con el consentimiento del menor para 12 a 18 años. También es posible tener un apoderado para un adulto; para solicitar acceso, llene un formulario en [www.denverhealth.org/mychart](http://www.denverhealth.org/mychart). Si necesita ayuda para usar MyChart, llame a nuestro Centro de Servicio al Cliente, de lunes a viernes de 8 a.m. a 10 p.m. al 303-602-4380 o escriba a [MyChart@dhha.org](mailto:MyChart@dhha.org).

# ASISTENCIA FINANCIERA

## Servicios de inscripción

Si no tiene seguro médico o si tiene inquietudes sobre su cobertura médica, tenemos especialistas en inscripción que pueden ayudarle. Los especialistas en inscripción de Denver Health pueden trabajar con usted para determinar si califica para los programas que ayudarán a cubrir el costo de su atención médica.

Pueden hablar con usted sobre los diferentes programas disponibles, como Medicaid, el Child Health Plan Plus (CHP+), el Colorado Indigent Care Program (CICP), o el Denver Health Financial Assistance Program (DFAP). Puede comunicarse con Servicios de inscripción al **303-602-2300**. También puede llamar al **303-912-0263** para acordar una cita de Inscripción con la vagoneta de inscripción, o visitar **DenverHealth.org/enrollment-locations** para conocer otras opciones.

**Medicaid** incluye varios programas para niños, mujeres embarazadas, adultos con niños, algunos adultos sin niños y adultos con discapacidad. Para tener derecho a casi todos los programas de Medicaid, debe ser un ciudadano estadounidense o haber sido un residente permanente legal de EE. UU. al menos cinco años.

**CHP+** es un programa para niños y embarazadas que no cumplen el requisito de ingresos para Medicaid. El derecho al programa se basa en el tamaño de la familia y los ingresos.

**CICP** es un programa para ciudadanos de EE. UU. y residentes permanentes legales que sean residentes de Colorado pero no califiquen para Medicaid o CHP+. El derecho al programa se basa en el tamaño de la familia, los ingresos y los recursos. Si no es un residente del condado de Denver y tiene una factura de Denver Health sin pagar, puede solicitar CICP en Denver Health sin tener un comprobante de residencia en el condado de Denver, pero no podrá venir a Denver Health para atención que no sea de emergencia. Para su estancia actual en el hospital, si se inscribe en CICP en un plazo de 90 días desde su salida del hospital, no se le facturará un copago por su estancia en el hospital. La cantidad de su copago se basa en el tamaño de la familia, los ingresos y los recursos.

**CICP no es un plan de seguro médico.**

**DFAP** es un programa específico de Denver Health que ayuda a pagar los servicios de salud que proporciona Denver Health. Los pacientes que no tienen derecho a recibir beneficios de Medicaid, CHP+ o CICP pueden tener derecho a DFAP. DFAP ayuda a pagar parte de la atención médica que se proporciona para que los pacientes no tengan que pagar la cantidad completa.

**DFAP no es un plan de seguro médico.**

**Connect for Health Colorado** es el mercado de seguros médicos para personas, familias y pequeños patrones en todo Colorado para comprar seguro médico y obtener asistencia financiera para reducir costos.

## Comprenda su factura de Denver Health

Puesto que Denver Health es un proveedor de servicios médicos prestados en un hospital, Denver Health envía facturas por uso de las instalaciones y los servicios de médicos.

### ¿Qué es una factura de médico y qué es una factura de hospital?

Recibirá una factura de médico, que incluye los cargos por los servicios y procedimientos ejecutados por su médico. Por ejemplo, si le hacen una radiografía, la factura del médico incluirá los cargos del médico por la interpretación de esa radiografía.

También recibirá una factura del hospital (instalaciones). La factura del hospital cubre el costo del quirófano, los servicios y suministros que reciba, y otros costos generales.

Dependiendo de su seguro, la cantidad adeudada como paciente variará. Puesto que Denver Health es un hospital, algunas compañías de seguros ven nuestras consultas de clínicas ambulatorias como consultas hospitalarias ambulatorias en lugar de consultas en el consultorio de un médico.

## Si tiene preguntas sobre su factura llame a:



Servicios de hospital y médicos	303-602-2200
Sin costo	1-866-729-8447
Servicios de ambulancia	303-329-9044

## ASISTENCIA FINANCIERA (continuación)

Es posible que su compañía de seguros exija una autorización o remisión antes de hacerle una cirugía o una estancia de hospitalización o para observación, y para algunos servicios ambulatorios. Compruebe con su compañía de seguros o el empleado de admisión antes de recibir estos servicios. Sin la autorización o remisión, es posible que usted sea responsable de la factura.

Si tiene problemas para pagar su factura, llámenos al 303-602-2200. El representante de Servicio al Cliente puede remitirle a un especialista de inscripción que puede ayudarle a ver si cumple los requisitos para un programa de salud u otra asistencia financiera. Para muchos programas de asistencia médica, las solicitudes se deben llenar en un plazo de 30 días después de la fecha del servicio.

### Opciones de atención administrada

A los clientes de Medicaid, Denver Health ofrece un HMO de Medicaid, DH Medicaid Choice, que incluye todos los beneficios de Medicaid con tarifa por servicio pero también tiene beneficios adicionales para los miembros. Algunos de esos

beneficios adicionales son medicamentos sin receta sin costos y copagos de \$0 por todos los servicios y recetas para niños y adultos. Para embarazadas, DH Medicaid Choice tiene un beneficio prenatal que incluye beneficios casi mensuales que incluyen dos meses de pañales y un asiento para automóvil cuando el parto del bebé es en Denver Health. Si necesita más información, llame al **303-602-2116**.

Denver Health Medical Plan es una compañía de seguros que ofrece el programa CHP+ y dos planes de Medicare Advantage: Medicaid Choice para personas con cobertura de Medicaid y Medicare, y Medicare Select para personas que solo tengan Medicare. Todos los planes tienen beneficios más amplios por encima de los planes de tarifa por servicio. Si necesita más información sobre cualquiera de estos planes, llame al **303-602-2100**.

## SALIR DEL HOSPITAL

Al principio de su estancia en el hospital, comenzaremos a trabajar con usted para planear su alta del hospital.

Los miembros del equipo de atención médica repasarán las instrucciones de alta y le educarán. Su equipo de atención médica compartirá con usted la siguiente información:

- Los medicamentos que tomará y cuándo tomarlos: su médico escribirá las recetas que necesita antes del alta
- Limitaciones de actividad durante su recuperación
- Equipo necesario y cómo hacer que lo lleven a su casa
- En el caso de que su médico haya ordenado artículos médicos para usted como oxígeno, una caminadora, bastón o silla de ruedas, debe haber alguien en su casa para recibir los artículos en el momento de la entrega. También puede llamar a la compañía para ponerse de acuerdo para la entrega.

- Números telefónicos para citas de seguimiento, o una remisión aprobada por su seguro
- Números telefónicos de su proveedor de atención médica y clínica
- Una persona a quien llamar si tiene inquietudes o preguntas y para confirmar los preparativos de transporte.

Si se surten recetas en una farmacia de Denver Health y las recoge un amigo o miembro de la familia, esa persona deberá reenviar un formulario que estará a disposición de usted mientras esté en el hospital. Esa persona también necesitará información de seguro o descuento. Todos los copagos deberán pagarse en el momento de recoger los medicamentos.

Tras el alta, un miembro del personal le ayudará llegar a la sala de alta en el Pabellón C o un miembro del personal le ayudará a llegar a su transporte.

# PREGUNTAS, INQUIETUDES, CUMPLIDOS O SUGERENCIAS

Su atención y tratamiento son muy importantes para nosotros. Estamos comprometidos con la atención centrada en el paciente y la familia.

Queremos asegurarnos de que su estancia sea la mejor experiencia posible. Esperamos que esta guía informativa para el paciente responda casi todas sus preguntas. Defensores de Pacientes de Denver Health. Llame al **303-602-2915** o escriba a 777 Bannock Street, MC 0255, Denver, CO 80204. Usted tiene el derecho a que se revise su queja y a recibir una respuesta que explique el resultado o la resolución de la revisión, los pasos que se tomaron para investigar su queja y el nombre de la persona que investigó en su nombre.

## Valoramos sus comentarios

Nuestra meta es proporcionar siempre a cada paciente atención empática y de alta calidad.



Use este formulario para hacer un reconocimiento al trabajo empático y comprensivo de nuestros empleados de Denver Health.

Este formulario se puede depositar en los buzones de encuestas identificados con un logotipo de Caring Hearts o se puede dejar con el gerente de enfermería para la unidad.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL EMPLEADO A QUIEN SE HACE EL RECONOCIMIENTO

\_\_\_\_\_  
FECHA

\_\_\_\_\_  
DEPARTAMENTO O UNIDAD

\_\_\_\_\_  
COMENTARIOS

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**PERSONA QUE LLENA ESTE FORMULARIO**

PACIENTE  FAMILIAR  VISITANTE  VOLUNTARIO  EMPLEADO

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
(OPCIONAL)

**CONSENTIMIENTO:**

Reconozco que los comentarios escritos en esta tarjeta se pueden usar en público

ESTOY DE ACUERDO  NO ESTOY DE ACUERDO





**DENVER HEALTH™**

est. 1860

FOR LIFE'S JOURNEY

[DenverHealth.org](https://denverhealth.org)

