
BIENVENIDO A AXIS HEALTH SYSTEM

Nos complace que haya elegido a Axis Health System (AHS) como socio para apoyar su salud. Nuestro personal se dedica a proporcionarle una atención médica integral de calidad y esperamos trabajar juntos. Creemos que su participación activa en el cuidado de su salud nos ayuda a proporcionarle los mejores cuidados y resultados de salud posibles

La siguiente información se proporciona para apoyar su compromiso exitoso y significativo con nuestros equipos de atención médica para responder a sus necesidades de salud y lograr sus objetivos de salud:

SISTEMA DE SALUD AXIS - CENTROS DE ATENCIÓN:

Disponemos de varias ubicaciones para atenderle:

Atención integrada:

Archuleta Integrated Healthcare	(970) 264-2104
Cortez Integrated Healthcare	(970) 565-7946
Cortez Oral Health Clinic	(970) 565-1800
Dove Creek Integrated Healthcare	(970) 677-2291
La Plata Integrated Healthcare	(970) 335-2288
Durango Oral Health Clinic	(970) 335-2442

Atención médica conductual:

Crossroads at Grandview	(970) 403-0180
Columbine Behavioral Health	(970) 259-2162

AXIS HEALTH SYSTEM - PROFESSIONALS:

AHS emplea a una gran variedad de profesionales de la salud en los cinco condados del suroeste de Colorado. Aunque todos los profesionales de la lista no formen parte de su equipo de atención directa, forman parte del sistema más amplio y, en algunos casos, pueden colaborar con los proveedores con los que usted trabaja. AHS emplea a muchos tipos de profesionales de la salud para proporcionarle un amplio espectro de servicios de salud primaria integrales:

- Enfermeras de práctica avanzada (Advanced Practice Nurses, APN);
- Trabajadores sociales clínicos licenciados (Licensed Clinical Social Workers, MSW, LCSW);
- Terapeutas matrimoniales y familiares licenciados (Licensed Marriage and Family Therapists, MA, LMFT);
- Consejeros profesionales licenciados (Licensed Professional Counselors MA, LPC);
- Psicólogos (PhD);
- Auxiliares médicos (Medical Assistants, MA);
- Enfermeras registradas (Registered Nurses, RN);
- Asistentes médicos (Physician Assistants, PA);
- Enfermeras profesionales (Nurse Practitioners, NP);
- Pediatras (Medical Doctors, MD);
- Médicos de atención primaria (MD, DO);
- Psiquiatras (Medical Doctors, MD);
- Dentistas (DDS y DMD)
- Asistentes dentales y
- Otros profesionales de la salud mental (BA)

POLÍTICA DE CITAS MÉDICAS:

El tiempo es valioso, tanto el nuestro como el suyo. Con el fin de garantizar que los servicios de calidad estén disponibles para el mayor número de pacientes, infórmenos de los cambios que pueda necesitar para asegurarse de que la hora de su cita sea adecuada para usted.

1. Los cambios de cita pueden realizarse llamando al centro de atención (indicado anteriormente) donde esté programada su cita. Es importante que usted sepa lo siguiente:
 - Las citas canceladas con menos de 24 horas de antelación pueden dar lugar a un cargo por "no presentarse".
 - Dos citas consecutivas en las que no se presente el paciente pueden dar lugar a la restricción de las citas o al alta de nuestra atención.
2. Cuando programe una cita, es importante que nos comunique si necesita traducción, transporte u otras adaptaciones para que podamos identificar la asistencia adecuada y asegurarnos de que esté disponible.
3. La **llegada tardía** es cuando usted llega hasta más de 10 minutos después de la hora de su cita. En estos casos, se hace todo lo posible para que usted pueda ser atendido. Si esto no es posible ese día debido a su preferencia o a las limitaciones de horario del proveedor, la cita se registra como una Cancelación y se le reprograma. Si espera más de 10 minutos para ser atendido, puede cancelar y reprogramar la cita.
4. Los niños no deben quedar desatendidos en una clínica de AHS mientras sus padres o tutores estén en una cita de atención.
5. Si otra persona que no sea el padre o tutor identificado va a acompañar a su hijo a una cita programada en AHS, el personal de AHS debe firmar y atestiguar una copia firmada del Formulario de permiso para que los menores asistan a las citas sin los padres con antelación.

POLÍTICA DE TRANSPORTE:

Si el transporte es un impedimento para acudir a una cita, el personal puede ayudarle a coordinar la ayuda para el transporte hacia y desde los centros de AHS donde tenga su cita.

POLÍTICA DE RECLAMACIONES:

Si le preocupa el trato que ha recibido o cree que se han violado sus derechos como paciente, AHS tiene un proceso de quejas establecido para apoyar las mejoras y la resolución respectivas. El protocolo de reclamación es:

1. Le pedimos que primero intente resolver el problema hablando directamente con el funcionario o su supervisor.
2. Si no está totalmente satisfecho con la solución después de hablar con el personal implicado, usted puede:

- a. Llamar a su centro de atención y solicitar al Coordinador de Reclamaciones asistencia adicional inmediata; o
- b. Presentar un *formulario de reclamación* por escrito, que está disponible en todas las sedes de AHS y que se entregará al coordinador de reclamaciones, quien acusará recibo de su reclamación en un plazo de 24 horas, llevará a cabo una investigación y proporcionará una resolución dentro del plazo requerido.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD:

El acceso, el uso o la divulgación de su información médica están protegidos por diversas normativas federales y estatutos estatales. **Consulte nuestro *Aviso de Prácticas de Privacidad* (contenido dentro de este documento) donde encontrará una explicación completa de los derechos del paciente y cómo se manejará la información de atención médica.** Consulte con el personal de AHS cualquier pregunta que pueda tener sobre su privacidad y cuidados.

EMERGENCIAS MÉDICAS:

En caso de emergencia médica, **marque el 911 o acuda al departamento de emergencias u hospital más cercano.** Recuerde informar al servicio de emergencias o al hospital que usted es un paciente de AHS y solicite que su registro médico sea enviado a AHS para coordinar su plan de alta y su atención de seguimiento.

CONSULTA MÉDICA FUERA DE HORARIO:

Si usted es un paciente de Archuleta Integrated Healthcare, Cortez Integrated Healthcare, Cortez Oral Health Clinic, Dove Creek Integrated Healthcare, La Plata Integrated Healthcare, Durango Oral Health Clinic, Crossroads at Grandview o Columbine Behavioral Health clinic y tiene un problema de salud física (que no es una emergencia médica) después del horario normal de trabajo, puede llamar al **970-247-5245** para consultar con una enfermera registrada (RN).

SERVICIOS DE INTERVENCIÓN EN CRISIS:

Si usted es un paciente de AHS de cualquiera de nuestros centros y necesita servicios de intervención en crisis: estos servicios están disponibles localmente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al **970-247-5245** o en todo el Estado al **844-943-8255** o **enviando un mensaje de texto con la palabra "TALK" al 38255.**

¿CÓMO ELEGIR UN PROVEEDOR DE ATENCIÓN MÉDICA?

Tenemos un enfoque de equipo de atención para proporcionar su atención médica en nuestras clínicas integradas en Durango, Cortez Dove Creek y Pagosa. Ofrecemos a los pacientes la posibilidad de elegir un proveedor de atención médica en función de sus preferencias personales, sus necesidades médicas y la experiencia del proveedor. Puede elegir cualquier proveedor de atención médica que acepte nuevos pacientes para que sea su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) en nuestras clínicas integradas. Su PCP puede ser un médico (MD o DO), un asistente médico o un enfermero. Los equipos de atención están formados por una enfermera registrada, un asistente médico, un proveedor de salud del comportamiento, un especialista en servicios al paciente y un médico de atención primaria, y pueden incluir personal de apoyo adicional, según sea necesario. También puede tener un nutricionista/dietista o un proveedor de salud oral como parte de su equipo. Para obtener más

información sobre nuestros proveedores y recibir ayuda para seleccionar su propio proveedor de atención primaria, llame al gerente de la clínica donde se está inscribiendo.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Como socio en su atención médica, AHS quiere que usted conozca sus derechos, así como sus responsabilidades. AHS protegerá y mantendrá los derechos de los pacientes para apoyar la dignidad humana fundamental, al tiempo que cumplirá con los requisitos civiles, constitucionales y estatutarios que se aplican a los servicios y la atención que proporciona AHS. A continuación se detallan sus derechos y responsabilidades:

SUS DERECHOS COMO PACIENTE:

USTED TIENE DERECHO a ser tratado con respeto y dignidad y a recibir una atención considerada y compasiva independientemente de su edad, sexo, raza, nacionalidad, religión, orientación sexual, ingresos, identidad de género o discapacidad.

USTED TIENE DERECHO a recibir atención en un entorno seguro y limpio, libre de toda forma de abuso, negligencia o maltrato.

USTED TIENE DERECHO a que se le comuniquen los nombres de todos los proveedores de asistencia médica que participan en su atención.

USTED TIENE DERECHO a que alguien le acompañe durante su cita, a menos que la presencia de su visitante comprometa los derechos, la seguridad o la salud de alguien.

USTED TIENE DERECHO a recibir información sobre sus diagnósticos y posibles pronósticos, beneficios y riesgos del tratamiento, duración estimada del tratamiento, tratamientos alternativos y el resultado esperado del tratamiento, incluido cualquier resultado inesperado.

USTED TIENE DERECHO a recibir información sobre los medicamentos que se utilizarán o prescribirán, los beneficios y riesgos asociados y los posibles efectos secundarios de dichos medicamentos.

USTED TIENE DERECHO a dar su consentimiento informado por escrito antes de cualquier procedimiento que no sea una emergencia.

USTED TIENE DERECHO, cuando corresponda, a que se evalúe su dolor y a participar en las decisiones sobre el tratamiento de su dolor.

USTED TIENE DERECHO a recibir servicios culturalmente apropiados y competentes, incluidos los servicios de intérprete en caso de necesidad por discapacidades de comunicación y por falta de

dominio del inglés.

USTED TIENE DERECHO a ser tratado en el entorno menos restrictivo disponible y a ser tratado de una manera que esté libre de restricciones o aislamiento a menos que sea médicamente necesario.

USTED TIENE DERECHO a recibir información sobre las tarifas y las políticas financieras, así como sobre su responsabilidad de pago.

USTED TIENE DERECHO a esperar que AHS respete sus derechos con respecto al acceso, uso o divulgación de su información médica en todas las comunicaciones y registros, a menos que la divulgación esté permitida o sea requerida por la ley.

USTED TIENE DERECHO a ver u obtener una copia de su registro médico; a pedir que este se modifique; y/o a solicitar una lista de las personas a las que se ha revelado su información médica.

USTED TIENE DERECHO a recibir servicios de protección y defensa en casos de abuso y negligencia, y AHS le proporcionará una lista de esos recursos según corresponda o cuando lo solicite.

USTED TIENE DERECHO a aceptar o rechazar la participación en estudios de investigación médica y puede retirarse de dichos estudios en cualquier momento sin que ello repercuta en su acceso a la atención estándar.

USTED TIENE DERECHO a rechazar los servicios o terminar su atención con AHS a menos que exista una emergencia o según lo dispuesto por la ley. Cualquier rechazo a un servicio o atención recomendado quedará documentado en su registro médico.

USTED TIENE DERECHO a establecer voluntades anticipadas y a designar a alguien que tome las decisiones de atención médica por usted en caso de que no pueda hacerlo.

USTED TIENE DERECHO a participar en la elaboración y revisión de su plan de atención según los requisitos estatales y federales.

USTED TIENE DERECHO a una segunda opinión de un profesional de la salud debidamente calificado, que puede estar o no cubierta por las prestaciones de su seguro.

USTED TIENE DERECHO a solicitar y recibir una copia del *aviso de prácticas de privacidad* de AHS en cualquier momento.

USTED TIENE DERECHO a expresar sus preocupaciones sobre la atención que está recibiendo al personal de AHS sin que este tome represalias. En estos casos, el AHS le invita a discutir sus preocupaciones con su proveedor de atención médica o su supervisor o a solicitar la ayuda del Coordinador de reclamaciones para apoyar la resolución más inmediata.

USTED TIENE DERECHO a ser informado de que la intimidad sexual nunca es apropiada en una relación profesional de salud. Las denuncias de este tipo deben hacerse tanto al coordinador de quejas de AHS como al Departamento de Agencias Reguladoras de Colorado (Department of Regulatory Agencies, DORA), llamando al 303-894-7855 o al (800-886-7675).

USTED TIENE DERECHO a que un defensor del paciente independiente, un representante personal, un tutor legal o un asesor jurídico independiente (con gastos a su cargo) participe en la resolución si

considera que se han violado sus derechos.

USTED TIENE DERECHO a disponer de servicios apropiados y accesibles; incluidos los cuidados urgentes y de emergencia, la consulta de cuidados médicos y los servicios de intervención en crisis 24 horas al día, 7 días a la semana.

USTED TIENE DERECHO a recibir asistencia para presentar una queja relacionada con su atención en AHS por parte de nuestro Coordinador de quejas, que está a su disposición para ayudarle a resolver sus quejas o preocupaciones.

Tiene derecho a recibir información de su terapeuta sobre los métodos de terapia, las técnicas utilizadas, la duración de su terapia (si se conoce) y la estructura de las tarifas. Puede buscar una segunda opinión de otro terapeuta o terminar la terapia en cualquier momento. En una relación profesional, la intimidad sexual nunca es apropiada y debe ser reportada a la Junta que registra, certifica o licencia al registrante, titular de certificado o licenciatarario.

En general, la información proporcionada por y al cliente durante las sesiones de terapia es legalmente confidencial y no puede ser divulgada sin el consentimiento del cliente. Existen excepciones a esta confidencialidad, algunas de las cuales se enumeran en el artículo 12-43-218 de los Estatutos Revisados de Colorado, así como otras excepciones en la legislación de Colorado y federal. Por ejemplo, los profesionales de la salud mental están obligados a informar a las autoridades sobre los abusos a menores. Si surge una excepción legal a la confidencialidad durante la terapia, si es posible, se le informará de ello.

Sus registros de tratamiento por consumo de alcohol o drogas están protegidos por el Reglamento Federal de Confidencialidad, Título 42 C. F. R., Parte 2, que rige la Confidencialidad de los Registros de Pacientes que Abusan del Alcohol y las Drogas. La información confidencial no puede divulgarse sin su autorización por escrito, salvo que la normativa disponga lo contrario.

DERECHOS ADICIONALES PARA LOS MIEMBROS DE MEDICAID (solo servicios de salud mental):

USTED TIENE DERECHO a recibir información por escrito sobre los servicios disponibles y otros proveedores de ese servicio que estén en la red de Medicaid.

USTED TIENE DERECHO a elegir cualquier proveedor de la red de proveedores y a solicitar que se considere la inclusión de un proveedor concreto en la red.

USTED TIENE DERECHO a recibir un servicio cubierto fuera de la red sin costo alguno para usted si el servicio cubierto no está disponible o no está disponible de manera oportuna en AHS.

USTED TIENE DERECHO a solicitar que se incluya un proveedor específico en nuestra red.

USTED TIENE DERECHO a que se le informe si su proveedor de AHS deja de atender a los miembros de Medicaid o tiene cambios en los servicios.

USTED TIENE DERECHO a ejercer libremente todos estos derechos y el ejercicio de los mismos



no afectará negativamente la forma en que le traten en AHS, el Rocky Mountain Health Plan, el Departamento de Política y Finanzas de Atención Médica de Colorado o cualquier otro organismo regulador, de supervisión o de contratación.

SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE:

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de proporcionar información demográfica completa y precisa para la creación de un registro médico, la cual puede incluir, pero no limitarse a: su nombre completo, dirección, un número de teléfono fiable en el que se le pueda localizar, fecha de nacimiento, raza/etnia y número de Seguridad Social.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de proporcionar información completa y precisa sobre su compañía de seguro médico, cobertura, empleador (si es aplicable) y de pagar cualquier suma que sea responsabilidad del paciente que se deba a AHS por los servicios prestados de manera oportuna.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de conocer las prestaciones de su seguro y de saber cómo utilizarlas eficazmente. Es posible que haya asistencia para la selección de la cobertura de Medicaid u otros planes bajo Connect for Health Colorado, solicite ayuda.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de proporcionar información completa y precisa sobre su salud, su historial médico, su estado actual, sus enfermedades pasadas, sus estancias en el hospital, sus medicamentos, sus vitaminas, sus productos de herbolario, el uso de sustancias legales o ilegales y cualquier otra información relacionada con su salud, incluidos los riesgos de seguridad a los que se enfrenta. Es posible que se requiera la entrega de información a otros proveedores para que su atención pueda ser coordinada y administrada adecuadamente por AHS.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de hacer preguntas cuando no entienda la información o las instrucciones y si cree que no puede seguir los elementos de su plan de cuidados o quiere cambiar su plan de cuidados: usted es responsable de discutirlo con su proveedor.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de participar activamente en su plan de cuidados y de mantener a sus proveedores informados sobre la eficacia de su tratamiento tal como fue diseñado.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de ser un socio en su cuidado: siguiendo el plan que usted y su proveedor han acordado, participando en su tratamiento, trabajando hacia las metas en su plan de cuidado y tomando los medicamentos según lo acordado entre usted y su proveedor.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de acudir a las citas, de ser puntual y de llamar a reprogramar o cancelar si no puede acudir a sus citas.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de proporcionarnos una copia de sus voluntades anticipadas.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de tratar a todo el personal de AHS, a otros pacientes y a los visitantes con cortesía y respeto en todo momento.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD de cooperar con Rocky Mountain Health Plan, el contratista de Health First Colorado que trabaja con su proveedor. Puede llamar a Rocky Mountain Health Plan al 1-800-221-3943 para hacer preguntas sobre la elección de un proveedor o para concertar su primera cita.

USTED TIENE LA RESPONSABILIDAD Para los exámenes de niño sano (Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment, EPSDT) para los clientes menores de 21 años, estamos obligados a preguntar si se encontró algún problema de salud mental en la última visita médica o examen de niño sano de su hijo. Queremos abordar los problemas que se encontraron y coordinar la atención con su médico de atención primaria (PCP). Su proveedor le pedirá que firme una autorización de información si es necesario. Si su hijo no se ha sometido a un examen de niño sano en el último año, su terapeuta le sugerirá que programe una cita. Si no tiene un PCP o desea un nuevo PCP, puede programar una cita en una de las Clínicas Integradas de AHS o llamar a Health Colorado. Para obtener ayuda en Denver, llame al 303-839-2120; fuera de Denver, llame al 1-888-367-6557 (la llamada es gratuita). TTY 1-888-876-8864.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

La protección de la información de salud y el acceso a la misma están dictados por la normativa federal y los estatutos estatales y pueden ser complicados de entender. El Aviso de Prácticas de Privacidad (Aviso) de AHS describe cómo se puede proteger, utilizar o divulgar su información médica y cómo puede acceder a esta información sobre usted o sobre alguien que le haya autorizado a obtenerla. Revíselo detenidamente y tenga en cuenta que no todos los servicios detallados en este Aviso están disponibles en todos los centros de AHS. Si tiene alguna pregunta relacionada con la privacidad de la atención médica y las protecciones asociadas, pregunte a su proveedor, que le ayudará a aclararla o le remitirá al personal de AHS que pueda hacerlo. Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica y cómo puede acceder a ella. Revíselo cuidadosamente. AHS se compromete a garantizar que los pacientes tengan un acceso rápido y fácil a su información médica.

PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD EN VIGENCIA A PARTIR DEL 23 de octubre de 2020:

Axis Health System (AHS) entiende que la información de atención médica sobre usted y su salud es personal y privada. La información de atención médica obtenida por AHS en el curso de su tratamiento y cuidado será tratada como confidencial y protegida en la mayor medida permitida por la ley. Este aviso describe las formas en que se puede poner a disposición su información médica o acceder a ella cuando usted es un paciente y usuario de servicios de salud.

AHS crea un registro de datos demográficos, atención y servicios prestados y otros documentos relevantes para cada paciente en una historia clínica electrónica. AHS utiliza esta historia clínica para proporcionar una atención de alta calidad y cumplir con todos los requisitos legales. Este Aviso se aplica al contenido de las historias clínicas generadas o conservadas por el personal de AHS, incluidos todos los profesionales de la salud de AHS autorizados a introducir información en su historia clínica de AHS.

Como proveedor de asistencia médica, AHS está obligado a:

- Mantener la privacidad de su información médica en los términos de la ley;
- Informarle de las obligaciones legales y las prácticas de privacidad de AHS con respecto a su información; y
- Seguir los términos del Aviso de AHS que está actualmente en vigencia.

CÓMO PODEMOS UTILIZAR O DIVULGAR LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED:

AHS utiliza y divulga la información sobre la atención médica en las formas permitidas por la ley. El uso y la divulgación de información médica protegida son apropiados y están permitidos en las siguientes circunstancias:

- I. **TRATAMIENTO:** para proporcionar los servicios de tratamiento médico que usted busca/necesita y, al hacerlo, puede revelar información sobre usted a los profesionales de la salud que participan en su atención.
- II. **PAGO:** para apoyar la facturación y el cobro a los pagadores correspondientes. Por ello, es posible que AHS tenga que dar a su compañía de seguros información médica sobre el tratamiento que ha recibido para el pago de la reclamación correspondiente. En otros casos, es posible que AHS tenga que informar a su pagador sobre los servicios recomendados o planificados para obtener la aprobación previa requerida o para determinar si los servicios están cubiertos por su plan.
- III. **OPERACIONES DE ATENCIÓN MÉDICA:** para las actividades de operaciones de AHS necesarias para apoyar las normas de calidad de la atención obligatoria. Por ejemplo, su información médica puede utilizarse para controlar la calidad de los servicios, la formación y evaluación del personal, la presentación de informes obligatorios a organismos estatales o federales, las revisiones médicas, las acciones legales, las funciones de auditoría, los programas de cumplimiento, la acreditación, la certificación, la concesión de licencias y las actividades de acreditación.
- IV. **RECORDATORIO DE CITA:** para contactarlo a usted para una cita o para el seguimiento de la atención, en función de las preferencias de contacto que nos proporcione.
- V. **INFORMACIÓN O RECURSOS RELACIONADOS CON LA SALUD:** para su médico u otros proveedores de atención médica con el fin de recomendar opciones o alternativas de tratamiento, o para informarles sobre posibles interacciones entre medicamentos, problemas de dosificación, efectos secundarios y cuestiones relacionadas con su tratamiento.
- VI. **RECAUDACIÓN DE FONDOS:** AHS puede revelar información de identificación sobre usted para los esfuerzos de recaudación de fondos de AHS. Antes de hacerlo, AHS se pondrá en contacto con usted para obtener su permiso.

ACCESO PROTEGIDO Y LAS LIMITACIONES DE DIVULGACIÓN ASOCIADAS:

Existen limitaciones al acceso a la información del paciente y a la divulgación de la misma que se basan en el tipo de tratamiento y/o la edad del paciente en cuestión. La información médica del paciente está protegida de forma diferente en las siguientes circunstancias:

- I. **TRATAMIENTO POR EL USO DE SUSTANCIAS:** La confidencialidad de los registros relacionados con el diagnóstico, el tratamiento, la derivación para el tratamiento o la prevención del consumo de alcohol o drogas está protegida por las leyes y reglamentos federales (Título 42 U.S.C. 290dd-3 y 42 U.S.C. 290ee-3 para las leyes federales y Título 42 C.F.R. parte 2 para los reglamentos federales).
 - A. **TODAS LAS EDADES:** Por lo general, AHS, como proveedor de servicios por consumo de sustancias, no puede revelar a nadie fuera de AHS que usted es un paciente ni revelar

ninguna información que lo identifique como consumidor de alcohol o drogas, a menos que esta revelación:

- Tenga su consentimiento por escrito; o
- Esté permitida en virtud de una orden judicial apropiada; o
- Se haga al personal médico en una emergencia médica o al personal calificado para la auditoría de la investigación o la evaluación del programa; o
- Se deba a una amenaza que usted haga de cometer un delito en AHS o contra el personal de AHS.

- B. MENORES DE EDAD:** Los pacientes menores de edad pueden dar su consentimiento a los servicios por consumo de sustancias de AHS (es decir, firmar los formularios de inscripción necesarios) independientemente de que también se haya obtenido el consentimiento de un padre o tutor. Los padres o tutores legales de estos pacientes no pueden tener acceso a la información sobre el tratamiento por consumo de sustancias de sus hijos sin una autorización escrita del paciente.

NOTA: La confidencialidad de los registros relacionados con el diagnóstico, el tratamiento, la derivación para el tratamiento o la prevención del consumo de alcohol o drogas está protegida por las leyes y reglamentos federales (*Título 42 del Código de los Estados Unidos 290dd-3 y Título 42 del Código de los Estados Unidos 290ee-3 para las leyes federales y Título 42 del C.F.R. Parte 2 para los reglamentos federales*)

II. TRATAMIENTO DE SALUD MENTAL:

- A. MENORES - 12 AÑOS O MÁS:** Los pacientes de 12 años o más pueden dar su consentimiento para los servicios de salud mental de AHS (es decir, firmar los formularios de inscripción necesarios) independientemente de que se haya obtenido también el consentimiento de un padre o tutor. En esta circunstancia, la información médica protegida (Protected Health Information, PHI) del paciente no puede ser revelada al padre o tutor sin la autorización escrita del paciente. Se puede notificar a los padres o al tutor legal sin el consentimiento del menor si, según la opinión de los profesionales, el menor es incapaz de gestionar su cuidado o tratamiento y se notificará a los padres o al tutor legal cada vez que un menor exprese cualquier intención de suicidio.

III. OTRAS PROTECCIONES EXIGIDAS POR LA LEY:

- A. INFORMACIÓN SOBRE EL VIH - Todas las edades:** Toda la información médica relativa al VIH se mantiene estrictamente confidencial y solo se divulga de conformidad con los requisitos de la ley estatal de Colorado 25-4-1404. La divulgación de cualquier información médica que haga referencia a la condición de seropositivo de un paciente solo puede hacerse con una autorización escrita del paciente específica para esta condición.
- B. PLANIFICACIÓN FAMILIAR - Menores:** La información médica relativa a los servicios de anticoncepción se ve afectada por la financiación; hay dos casos en los que la PHI de un paciente menor de edad estará protegida, dependiendo de las circunstancias:

- La ley de Colorado establece explícitamente que los menores (de 12 a 18 años) tienen el derecho legal de dar su consentimiento a los servicios de anticoncepción sin el permiso de los padres/tutores; y
- En caso de que un paciente menor de edad dé su consentimiento para recibir servicios de anticoncepción a través de los fondos federales del Título X, el menor tiene el derecho legal (a cualquier edad) de dar su consentimiento sin el permiso de sus padres o tutores.

ACCESO PERMITIDO DE LOS PADRES/TUTORES A LA INFORMACIÓN MÉDICA DE UN NIÑO MENOR DE EDAD: Si un menor de 12 años o más no da su consentimiento a los servicios de forma independiente (es decir, no firma los formularios de admisión necesarios) y un padre o tutor legal es el firmante de estos formularios, la persona que da su consentimiento tiene derecho a acceder a la información médica protegida del paciente. El acceso de los padres o tutores a la información médica de un menor varía, pero generalmente se permite en las siguientes circunstancias:

I. TRATAMIENTO POR CONSUMO DE SUSTANCIAS:

- Cuando la divulgación solicitada es para un paciente menor de 15 años;
- Cuando, a juicio del proveedor, el menor no tiene la capacidad de decidir racionalmente si consiente la notificación;
- Cuando la divulgación es necesaria para proteger la vida o el bienestar del menor o de otras personas; o
- Cuando la información médica esencial es necesaria para que los padres/tutores tomen decisiones informadas en relación con la salud en nombre de un menor.

II. TRATAMIENTO DE SALUD MENTAL:

- Cuando la divulgación solicitada es para pacientes menores de 12 años;
- Cuando el proveedor o el supervisor determinen que es apropiado, dadas las circunstancias, notificar a los padres/tutores, incluso si el paciente tiene 12 años o más y ha dado su consentimiento para el tratamiento de forma independiente (el proveedor puede decidir proporcionar o negar el acceso a los padres o tutores siempre que esa decisión sea coherente con la ley estatal o local, y la decisión sea tomada por un profesional de la salud con licencia que ejerza su juicio profesional); o
- Cuando un paciente tiene 12 años o más, ha dado su consentimiento de forma independiente para el tratamiento y ha designado al padre o tutor como su representante personal (una persona con autoridad legal para tomar decisiones de atención médica en nombre del individuo).

III. PLANIFICACIÓN FAMILIAR:

Solo se permite cuando se autoriza la divulgación de esta información con el consentimiento escrito del menor.

IV. MENOR EMANCIPADO:

No está permitido, excepto con el consentimiento por escrito del paciente.

DIVULGACIONES PERMITIDAS REALIZADAS SIN LA AUTORIZACIÓN DEL PACIENTE:

Las leyes federales y estatales permiten y/o exigen que AHS divulgue información de salud que lo identifique (excepto la información sobre el abuso de sustancias o el VIH) sin su autorización en las siguientes situaciones:

- I. **RIESGOS PARA LA SALUD PÚBLICA (salud y seguridad para usted y/u otros):** para prevenir una amenaza grave para la salud y la seguridad de usted, de otra persona o del público. Por ejemplo, para:
 - Evitar lesiones o discapacidades;
 - Informar nacimientos o defunciones;
 - Informar de las reacciones a los medicamentos u otros productos a la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos o a otra entidad autorizada;
 - Notificar a los ciudadanos la retirada de medicamentos que AHS sabe que pueden estar tomando;
 - Notificar a una persona la posible exposición o el riesgo de contraer una enfermedad o afección;
 - Evitar una amenaza grave para la salud o la seguridad; o
 - Notificar a la autoridad gubernamental correspondiente si se sospecha de maltrato, negligencia o violencia doméstica cuando lo exija o autorice la ley.

- II. **ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN MÉDICA:** a un organismo de supervisión médica según lo autorice o exija la ley. Estas actividades de supervisión pueden incluir auditorías, investigaciones, inspecciones y concesión de licencias y son necesarias para que el gobierno controle la atención y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

- III. **DEMANDAS Y DISPUTAS:** en respuesta a una orden judicial o administrativa, una citación, una solicitud de presentación de pruebas u otro proceso legal por parte de otra persona involucrada en la disputa si usted está involucrado en la demanda o acción legal.

- IV. **CUMPLIMIENTO DE LA LEY:** para fines de cumplimiento de la ley según lo exigido por la ley o en respuesta a una orden judicial y en ciertas condiciones, un emplazamiento, orden judicial, citación o proceso similar; para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida; sobre una muerte resultante de una conducta delictiva; sobre delitos en las instalaciones o contra un miembro de nuestra plantilla; y en circunstancias de emergencia, para informar sobre un delito, la ubicación, las víctimas o la identidad, descripción o ubicación del autor de un delito.

- V. **FORENSES, EXAMINADORES MÉDICOS Y DIRECTORES DE FUNERARIAS:** AHS puede revelar información de salud a un forense o a un examinador médico para ayudar a identificar a una persona fallecida o para determinar la causa de la muerte, o a directores de funerarias, según sea necesario para llevar a cabo sus funciones.

- VI. **INTELIGENCIA Y SEGURIDAD NACIONAL:** cuando así lo exija la ley para actividades de inteligencia, contrainteligencia y otras actividades de seguridad nacional; o la protección al Presidente, a otras personas autorizadas o a jefes de Estado extranjeros.

- VII. **SERVICIOS DE EMERGENCIA:** cuando se considere oportuno en caso de emergencia.

- VIII. **SEGÚN LO EXIJA LA LEY:** AHS divulgará información de salud sobre usted que no esté específicamente indicada aquí cuando lo exija la ley federal, estatal o local.

NOTA: Las leyes estatales y federales exigen que AHS denuncie las sospechas de abuso o negligencia infantil a las autoridades competentes.

SUS DERECHOS EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN MÉDICA SOBRE USTED: Las leyes federales y estatales otorgan al paciente los siguientes derechos relacionados con su información médica protegida (PHI):

I. DERECHO A INSPECCIONAR Y COPIAR: Usted o su representante legal tienen derecho a inspeccionar o hacer copias de la información médica que pueda utilizarse para tomar decisiones sobre su atención.

Para inspeccionar, copiar o divulgar una copia de su información médica de AHS, póngase en contacto con el Departamento de Gestión de Información Médica llamando al 970.828.2526 o pregunte en su centro de atención para obtener ayuda para rellenar los formularios correctos. Todos los formularios de solicitud deben ser rellenados de forma completa y legible, firmados y fechados antes de cualquier divulgación. Los pacientes pueden acceder a su expediente médico de forma gratuita (una vez por año calendario) y en las siguientes formas o formatos, si se pueden generar con facilidad:

- Papel, correo electrónico, eFax, un portal para pacientes; o
- Consulta de expedientes a través de la supervisión informática del Responsable de Información Médica.

II. SOLICITAR LA MODIFICACIÓN DE SU HISTORIA CLÍNICA: Si cree que el registro de información médica que tiene AHS es incorrecto o está incompleto, en algunos casos puede tener derecho a que se modifique el registro. Usted tiene derecho a solicitar una modificación mientras su información médica sea conservada por AHS.

Para solicitar una modificación a la información de su expediente médico, debe completar el formulario "Request to Amend Protected Health Information" (solicitud de modificación a información médica protegida) de AHS y presentarlo al Director de Cumplimiento, 281 Sawyer Drive, Suite 100, Durango CO 81303. Debe aportar documentación suficiente y un motivo que respalde y evalúe su solicitud. AHS puede denegar su solicitud de modificación si la información contenida en la solicitud:

- No fue creada por AHS;
- Se refiere a la información que no es conservada por o para los expedientes médicos de AHS;
- No forma parte de la historia clínica que se le permite inspeccionar o copiar;
- No es una información exacta y completa, aceptable para su inclusión en el expediente médico; o,
- El personal que creó la información ya no está disponible para hacer una modificación.

AHS le responderá con respecto a su solicitud de modificación con nuestra determinación correspondiente por escrito dentro de los siguientes 60 días.

III. SOLICITAR UNA RELACIÓN DE LAS DIVULGACIONES: Tiene derecho a solicitar una relación de las divulgaciones relacionadas con su expediente médico. La relación no incluirá la información

que se haya divulgado con base en su permiso escrito ni las divulgaciones permitidas para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica. Para solicitar una relación, debe presentar una solicitud por escrito a Gestión de Información médica. Su solicitud debe incluir lo siguiente para ser procesable: incluir un periodo de tiempo específico para hacer la relación, limitar el periodo de divulgación a menos de seis años e incluir fechas posteriores al 15 de abril de 2003.

- IV. SOLICITAR RESTRICCIONES:** Usted tiene derecho a solicitar una restricción o limitación de la información médica que AHS utiliza o divulga sobre usted, lo cual no obliga a AHS a aceptar su solicitud en ninguna circunstancia. Hay dos escenarios de "solicitud de restricción":
- A. AHS debe aceptar su solicitud de restricción cuando esta sea para restringir la divulgación de su información médica a un plan de salud (su compañía de seguros) en lo que respecta a las operaciones de atención médica si la restricción de la información médica se refiere únicamente a un artículo o servicio de atención médica que se le haya proporcionado y usted haya pagado a AHS directamente antes de recibir el artículo o servicio de atención médica. Para solicitar esta restricción, debe rellenar y enviar el formulario de denegación de facturación al seguro. Esta restricción debe solicitarse en el formulario correspondiente para todos y cada uno de los servicios que desee restringir.
- B. Cualquier otra solicitud de restricción, no relacionada con la presentación de reclamaciones a su plan de salud, debe hacerse por escrito al Director de Cumplimiento de AHS. En su solicitud, debe indicarnos qué información desea limitar y a quién desea que se aplique la limitación. AHS le comunicará por escrito y en un plazo de 60 días la decisión final sobre esta solicitud.
- NOTA:** Si AHS acepta una restricción solicitada por el paciente, el cumplimiento de su solicitud no se extenderá a una circunstancia que implique un tratamiento de emergencia para usted.
- V. SOLICITAR INFORMACIÓN CONFIDENCIAL:** Usted tiene derecho a solicitar que AHS se comunique con usted en relación con asuntos de salud de una manera determinada o en un lugar determinado y debe especificar cómo o dónde desea que se le contacte. AHS atenderá todas las solicitudes razonables.
- VI. SOLICITAR UNA COPIA EN PAPEL DE ESTE AVISO:** Usted tiene derecho a recibir una copia en papel de este aviso. Puede solicitar una copia del Aviso actual en cualquier momento a cualquier empleado de AHS.

SOLICITUDES POR PARTE DE TERCEROS DE LOS REGISTROS DE LOS PACIENTES: Las solicitudes de copias en papel de los expedientes médicos de los pacientes por parte de terceros tendrán un coste que no exceda las tarifas establecidas por el Estado de Colorado (C.R.S. 25-1-801). A fin de establecer las tarifas para las páginas solicitadas, el número de páginas se define así:

- Una página se define como el contenido de un registro que está en una cara de una sola hoja de papel de 8x11, que cuenta como "1 página".
- Los registros que se imprimen en el frente y el reverso de una sola hoja de papel de 8x11 se cuentan como "2 páginas".



Cualquier persona que no sea el paciente, su representante personal o su tutor legal tendrá que pagar las siguientes tarifas:

Tarifas de las solicitudes (según corresponda):

- \$18.53 para las páginas 0-10;
- \$0.85 por página 11-55; y
- \$0.50 por página a partir de 56 páginas.

Se cobrarán tarifas adicionales con base en la naturaleza de la solicitud:

- Tarifa de \$10.00 por la certificación de los expedientes médicos
- Gastos reales de correo y medios electrónicos, según corresponda

NOTA: Se requiere el pago por adelantado para las solicitudes de registros arriba mencionadas que tienen tarifas asociadas. Una vez recibido el pago, se tramitará la solicitud y se entregarán los registros en la forma especificada.

DENEGACIÓN DE ACCESO: Se le puede negar el acceso a inspeccionar la totalidad o parte de su historia clínica si los proveedores de AHS consideran que dicha divulgación es perjudicial para su atención. Si se le niega el acceso a alguna parte de su expediente médico, puede solicitar que la denegación sea revisada por el Director de cumplimiento de AHS. La información sobre cómo iniciar ese proceso de revisión se proporcionará por escrito en el momento de la denegación inicial.

CAMBIOS EN ESTE AVISO: AHS se reserva el derecho de modificar este Aviso y se reserva el derecho de hacer efectivo el Aviso revisado o modificado para la información de salud que AHS ya tiene sobre usted, así como para cualquier información que se reciba en el futuro. AHS publicará una copia del Aviso actual con su fecha de entrada en vigencia en su sitio web: www.axishealthsystem.org. También hay disponible una copia del Aviso de Prácticas de Privacidad que puede ver o recoger en cualquiera de los centros de AHS y que se puede solicitar en persona durante las horas laborales.

INFORME O PLANTEAMIENTO DE UNA SOSPECHA DE INFRACCIÓN DEL PRESENTE AVISO: Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, llame a nuestra línea de información general al (970) 259-2444 y pregunte por el Coordinador de Quejas o por el Director de Cumplimiento. También tiene derecho a documentar su queja o preocupación sobre una posible violación por escrito al Director de Cumplimiento de AHS, 281 Sawyer Drive #100, Durango, CO 81303. Si no podemos resolver su problema, también tiene derecho a presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos en 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-877-696-6775 o a través de www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints.

No se pondrá en peligro la calidad de su atención ni se tomarán represalias contra usted por presentar una queja.

CONFIDENCIALIDAD DE LOS REGISTROS DE LOS PACIENTES QUE CONSUMEN ALCOHOL Y DROGAS

La confidencialidad de los registros de los pacientes que consumen alcohol y drogas que conserva cualquier programa de consumo de sustancias (Substance Use Disorder, SUD) está protegida por la ley y los reglamentos federales. En general, el programa de SUD no puede decir a una persona ajena al

programa que un paciente asiste al mismo, ni revelar ninguna información que identifique a un paciente como alcohólico o drogadicto a menos que:

- A. El paciente dé su consentimiento por escrito:
- B. La divulgación esté permitida por una orden judicial; o
- C. La divulgación se haga a personal médico en una emergencia médica o a personal calificado para la investigación, la auditoría o la evaluación del programa.

La violación de la ley y los reglamentos federales por parte de un programa es un delito. Las sospechas de infracción pueden denunciarse a las autoridades competentes de acuerdo con la normativa federal.

La ley y los reglamentos federales no protegen ninguna información sobre un delito cometido por un paciente en el programa o contra cualquier persona que trabaje para el programa o sobre cualquier amenaza de cometer dicho delito. Las leyes y reglamentos federales no protegen ninguna información sobre la sospecha de abuso o negligencia infantil de ser reportada bajo la ley estatal a las autoridades estatales o locales apropiadas.

(Consultar en el título 42 U.S.C. 290dd-3 y 42 U.S.C. 290ee-3 las leyes federales y en el título 42 CFR parte 2 los reglamentos federales).

OTRAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL USO, LA DIVULGACIÓN Y EL ACCESO:

Otros usos, divulgaciones y acceso a la información de salud no cubiertos por este Aviso que se aplican a AHS solo se harán con su permiso por escrito. Si proporciona este permiso, puede revocarlo por escrito en cualquier momento. Usted entiende que AHS no puede revocar ninguna divulgación hecha con su permiso antes de una revocación. AHS conservará copias de cualquier permiso o revocación por escrito.

VOLUNTADES ANTICIPADAS:

Las voluntades anticipadas son instrucciones escritas que expresan sus decisiones sobre el tipo de atención médica que desea recibir en caso de emergencia. La ley federal exige que se le informe sobre las leyes de Colorado relativas a su derecho a tomar decisiones sobre la atención médica. Este requisito se aplica a todos los pacientes adultos, independientemente de su estado de salud. En Colorado, usted tiene derecho a crear una voluntad anticipada, o varias, con respecto a su atención y se definen de la siguiente manera:

- **Poder médico duradero:** nombra a una persona de confianza para que tome decisiones por usted si no puede hablar por sí mismo.
- **Testamento vital:** identifica qué tipo de procedimientos de soporte vital desea y no desea.
- **Directiva de reanimación cardiopulmonar (Cardiopulmonary Resuscitation, CPR):** también conocida como orden de "no reanimar" que indica a los proveedores que no le reanimen si su corazón y/o pulmones dejan de funcionar.

NOTA: Para obtener más información sobre las voluntades anticipadas, hable con su proveedor de atención médica. Si es un paciente de salud mental cubierto por Medicaid, puede obtener una copia de la política de Colorado Health Partners sobre las voluntades anticipadas llamando a la Oficina de Asuntos de los Miembros y la Familia al 303-432-5956 o al 1-866-245-1959.

RECURSOS SOBRE LAS VOLUNTADES ANTICIPADAS:



- <http://advisorfinancialservices.com/YourRightToMakeHealthCareDecisions.pdf>
- Colorado Advance Directives Consortium-
<http://www.coloradoadvancedirectives.com/contact.html>
- http://www.coloradoadvancedirectives.com/medicaldecisions_2011.02.pdf

Como paciente de AHS, el proveedor le preguntará si tiene alguna voluntad anticipada y hará una anotación en su expediente médico. Si lo desea, puede proporcionar una copia que será escaneada e incluida como documento oficial en su expediente médico.

Si un proveedor no sigue su voluntad anticipada tal como usted la comunicó a AHS, usted o su representante pueden llamar al Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado al 303-692-2980.

AVISO SOBRE LA CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DE SALUD MENTAL:

Los profesionales de la salud mental están obligados a conservar los registros de las personas a las que atienden, mayores de 18 años, durante un periodo de siete (7) años a partir de la fecha de finalización de los servicios. Según la ley de Colorado (C.R.S. 12-43-224), si cree que hemos infringido la ley relacionada con la conservación de los registros de una persona mayor de 18 años, debe presentar su queja u otra notificación a la División de Profesiones y Ocupaciones en un plazo de siete (7) años a partir del momento en que descubra o debería haber descubierto razonablemente la infracción. Todos los registros se conservarán tal y como exige la ley de Colorado. Tenga en cuenta que los registros de una persona de 18 años o más no se pueden conservar después del periodo de siete años.

Reconozco que he recibido el Manual del Paciente de AHS, que incluye, pero no se limita a, la siguiente información:

Aviso de prácticas de privacidad
Política de reclamaciones
Voluntades anticipadas

Política de citas médicas
Derechos y responsabilidades del paciente
Cómo elegir un proveedor de atención médica

Firma del paciente: _____ Fecha: _____

Nombre en letra de imprenta: _____