

- ☞ A grievance can be presented verbally, by email or fax, or in writing.
- ☞ Miners' Colfax Medical Center Board of Trustees has formalized a process by which grievance resolution will be occur in this facility in conjunction with the Center for Medicare and Medicaid Guidelines.
- ☞ A copy of this information will be provided to any patient or their authorized representative
- ☞ Miners' Colfax Medical Center also maintains an internal confidential telephone line for the reporting of grievances which is 575-445-7799.
- ☞ Grievances may also be reported to Division of Health Improvement Incident Management Bureau at 1-800- 752-8649, by fax at 505-584-6057, or in writing at NM Dept. of Health, Incident Management Bureau, 1190 St. Francis Dr., Santa Fe, NM 87502-6110 or Online:<http://dhi.health.state.nm.us>
- ☞ Each grievance received will be acknowledged in writing within 5 days.
- ☞ The hospital will review, investigate, and resolve each patient's grievance as soon as possible
- ☞ A final response following CMS guidelines will be issued to the patient or responsible party.

Patient Responsibilities

As a patient, guardian, or authorized representative of patient, you have the following responsibilities:

- ☞ To accept responsibility for your medical bills and work cooperatively to promptly resolve all financial obligations.
- ☞ You are expected to provide complete and accurate information, including your full name, address, home telephone number, date of birth, Social Security number, insurance carrier and employer, when it is required.
- ☞ Provide necessary information to ensure processing of hospital bills and make payment arrangements as necessary.
- ☞ You are expected to provide complete and accurate information about your health and medical history, including present condition, past illnesses, hospital stays, medicines, vitamins, herbal products, and any other matters that pertain to your health, including perceived safety risks.
- ☞ You are expected to actively participate in your pain management plan and to keep your doctors and nurses

- informed of the effectiveness of your treatment.
- ☞ Ask questions about specific problems and request information when you do not understand your illness or treatment.
- ☞ Provide accurate, complete and timely medical information to physicians and other caregivers.
- ☞ Report perceived risks in their care and unexpected changes in their condition to their practioner.
- ☞ Provide the hospital with a written copy of your advance directive if you have one.
- ☞ Follow the treatment plan recommended by physicians and other caregivers, or if that treatment is refused, you are responsible for your actions and medical consequences.
- ☞ Consider the rights of all hospital personnel and other patients and ensure that your visitors are considerate in the control of noise, limiting the number of visitors, and abstaining from smoking. You are expected to treat all hospital staff, other patients and visitors with courtesy and respect; abide by all hospital rules and safety regulations; and be mindful of noise levels, privacy and number of visitors.
- ☞ Respect all hospital property and the property of other patients.
- ☞ Follow all hospital policies affecting patient care and conduct
- ☞ Accept responsibility for the results if you do not follow your plan of care
- ☞ Please leave valuables at home and only bring necessary items for your hospital stay. MCMC will not be responsible for lost items or valuables. This includes dentures, glasses, and hearing aids.

Revised July 2008



State of New Mexico

**MINERS' COLFAX
MEDICAL CENTER**

203 Hospital Drive (575) 445-7700
Raton, NM 87740



Patient Rights & Responsibilities

Miner's Colfax Medical Center in compliance with regulations provided by Centers for Medicare and Medicaid has created this document to advise patients of their rights and responsibilities, and the process by which they can express a grievance. Miner' Colfax Medical Center believes that if the patient understands these rights and responsibilities they can contribute to the effectiveness of their treatment and the quality of patient care. The following is a list of Patient Rights and Responsibilities, which reflect our commitment to you as a patient and human being.

Patient Rights

Access to Care

- ☞ Impartial access to medically indicated treatment regardless of race, creed, color, national origin, education, social class, religion, sex, sexual orientation, marital status, age, disability, or source of payment.
- ☞ Expect the hospital to respond to your requests for service, within its capacity, and to provide evaluation, service, or referral by the urgency of your care needs.
- ☞ Expect the hospital to provide interpretation for individuals who speak languages other than English, use of alternative communication techniques to communicate with those who have special needs as available at this facility.

Respect and Dignity

- ☞ Receive care that respects your personal values, beliefs, individuality, independence, and decisions
- ☞ Effective management of pain as appropriate to medical diagnosis or surgical procedure
- ☞ Consideration of privacy in case discussion, consultation, examination and treatment
- ☞ Confidential treatment of all communications and records pertaining to your care by the hospital, except in cases such as suspected abuse or public health hazards, which are required by law to be reported.
- ☞ Participation in decisions regarding ethical issues including conflict resolution, withholding, or withdrawal of life sustaining treatment.
- ☞ Transfer and Continuity of Care
- ☞ The patient has the right not to be transferred to another facility unless the patient has received a complete explanation of the need for the transfer and the alternatives to such a transfer.
- ☞ The patient has a right to request a transfer to another hospital.
- ☞ The patient has the right to be informed by the practitioner responsible for his care of any continuing health care requirements following discharge from the hospital.

Personal Safety

- ☞ Be cared for by staff that has been educated about patient rights and their role in supporting these rights.
- ☞ Consent or refuse to participate in any treatment

that is considered experimental or has not been fully explained.

- ☞ Receive care in a safe setting, free from all forms of abuse or harassment, and have access to protective services if necessary.
- ☞ Be free from seclusion or restraints of any form that are not medically necessary.

Identity

- ☞ Know the identities of the physician and all persons responsible for the coordination of your care
- ☞ Obtain information as to any professional relationships among individuals treating you as well as the relationship between the hospital and entities that may influence your healthcare.

Information

- ☞ Obtain information from physicians and other direct caregivers in understandable terms concerning diagnosis, treatment, prognosis, and plans for discharge and follow up care.
- ☞ Except in emergencies, this information shall include a description of the procedure or treatment, the medically significant risks involved in the treatment, alternate course of treatment or non-treatment, and the risks involved with each.
- ☞ Be advised about any experimental care or research projects so the patient may refuse to participate in such treatments or trials.
- ☞ Obtain information about hospital policies that relate to your care. To have the opportunity to participate to the fullest extent possible to plan and participate in the care provided.
- ☞ Examine and receive an explanation of your hospital bill regardless of the source of payment

Communication

- ☞ To have a family member or representative of your choice and your own physician notified promptly of your admission to the hospital
- ☞ To appoint a family member or representative to be a decision-maker for you in the event you are unable to communicate.

Advanced Directive

- ☞ To make an advance healthcare directives (such as a living will or durable power of attorney for health care decisions) concerning treatment or designating a surrogate decision maker with the expectation that the hospital and providers will honor that directive to the extent permitted by law and hospital policy

Consent

- ☞ Make decisions about your care and refuse treatment to the extent permitted by law and be informed of the medial consequences of such action
- ☞ Participate in the development and implementation of your plan of care
- ☞ Except in emergencies, to give your consent before receiving treatment after having an explanation of the potential risks, benefits, and medical consequences of your acceptance or refusal

Medical Record and Protected Health Information

- ☞ Access information contained in the medical record within a reasonable time frame except under circumstances where the law allows us to limit your access

Hospital Charges

- ☞ Regardless of the source of payment for care, the patient has the right, upon request, to receive a detailed explanation of the total bill for services rendered in the hospital
- ☞ The patient has the right to timely notice prior to termination of his eligibility for reimbursement by third party payers for the cost of his care.

Grievances

- ☞ Each patient or their representative has the right to voice their concerns regarding care and treatment at MCMC.
- ☞ Every patient will be allowed to designate who may be permitted to visit during the hospital stay in accordance with policy.
- ☞ A complaint is considered resolved if the patient is satisfied with the actions taken on their behalf.
- ☞ A patient complaint that cannot be resolved at time of the complaint and deferred to another time or individual for resolution is considered a grievance.

- Una queja se considera resuelta si el paciente está satisfecho con las medidas tomadas en su nombre.
- Una queja del paciente que no puede ser resuelto en el momento de la denuncia y en diferido para otra ocasión o individual para la resolución se considera un agravio.
- Una queja puede ser presentada verbalmente, por correo electrónico o fax, o por escrito. Colfax Mineros Centro Médico de la Junta de Síndicos ha formalizado un proceso por el cual la resolución de quejas se produce en esta instalación en colaboración con el Centro de Servicios de Medicare y Medicaid Directrices.
- Una copia de esta información será proporcionada a cualquier paciente o su representante autorizado Colfax Mineros Medical Center también mantiene una línea telefónica confidencial interno para la comunicación de las quejas que se 575-445-7799.
- Las quejas también pueden presentarse a la División de Mejoramiento de la Salud Oficina de Manejo de Incidentes en el 1-800 - 752-8649, por fax al 505-584-6057, o por escrito al Departamento de Salud de Nuevo México, Oficina de Manejo de Incidentes, 1190 St. Francis Dr., Santa Fe, NM 87502-6110 o en línea: <http://dhi.health.state.nm.us>
- Cada queja recibida se reconoció por escrito dentro de 5 días.
- El hospital revisar, investigar y resolver quejas de cada paciente lo antes posible,
- Una respuesta final a las directrices de CMS se publicará para el paciente o persona responsable.

Responsabilidades del Paciente

- Como paciente, tutor o representante autorizado del paciente, usted tiene las siguientes responsabilidades:
- Para aceptar la responsabilidad de sus cuentas médicas y trabajar cooperativamente para resolver rápidamente todas las obligaciones financieras.
- Se espera que proporcione información completa y exacta, incluyendo su nombre completo, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, compañía de seguros y el empleador, cuando sea necesario.
- Proporcionar la información necesaria para asegurar el procesamiento de las facturas del hospital y hacer

arreglos de pago cuando sea necesario.

- Se espera que proporcione información completa y precisa sobre su salud y su historial médico, incluyendo condiciones actuales, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, vitaminas, productos herbarios, y todos los demás asuntos que conciernen a su salud, incluidos los riesgos de seguridad que se percibe.
- Se espera que participen activamente en su plan de tratamiento del dolor y para mantener a sus médicos y enfermeras informados de la eficacia de su tratamiento.
- Haga preguntas acerca de problemas específicos y solicitar información cuando usted no entiende su enfermedad o tratamiento.
- Proporcionar información médica precisa, completa y oportuna a los médicos y otros cuidadores.
- Informe de los riesgos percibidos en su atención y los cambios inesperados en su condición a su médico.
- Proporcionar el hospital con una copia escrita de su directiva anticipada, si usted tiene uno.
- Siga el plan de tratamiento recomendado por los médicos y otros cuidadores, o si se niega que el tratamiento, usted es responsable de sus acciones y consecuencias médicas.
- Considerar los derechos de todo el personal del hospital ya otros pacientes y garantizar que sus visitantes son considerados en el control del ruido, la limitación del número de visitantes, y abstenerse de fumar. Se espera para el tratamiento de todo el personal del hospital, otros pacientes y visitantes con cortesía y respeto, respetar todas las reglas del hospital y de seguridad, y ser conscientes de los niveles de ruido, la privacidad y el número de visitantes.
- Respeto de todos los bienes del hospital y la propiedad de otros pacientes.
- Siga todas las políticas del hospital que afectan la atención al paciente y la conducta
- Acepte la responsabilidad por los resultados si usted no sigue su plan de cuidado
- Por favor, deje objetos de valor en casa y sólo llevar los artículos necesarios para su estancia en el hospital. MCMC no será responsable de los objetos perdidos o los objetos de valor. Esto incluye la prótesis, gafas y audífonos.

Revised July 2008



State of New Mexico

MINERS' COLFAX
MEDICAL CENTER

203 Hospital Drive (575) 445-7700
Raton, NM 87740



Paciente Carta de Derechos y Responsabilidades

Miner's Colfax Medical Center, en cumplimiento de las normas previstas por los Centros de Medicare y Medicaid ha creado este documento para advertir a los pacientes de sus derechos y responsabilidades, y el proceso por el cual pueden expresar una queja. Miners' Colfax Medical Center cree que si el paciente entienda estos derechos y responsabilidades que pueden contribuir a la eficacia de su tratamiento y la calidad de la atención al paciente. La siguiente es una lista de Derechos y Responsabilidades del Paciente, que reflejan nuestro compromiso con usted como paciente y ser humano.

Derechos del Paciente

Acceso a la Atención

- Acceso imparcial a tratamiento médico indicado, independientemente de raza, credo, color, origen nacional, la educación, clase social, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad, o fuente de pago.
- Esperar el hospital para responder a sus solicitudes de servicio, dentro de su capacidad, y para proporcionar una evaluación, el servicio, o la remisión por la urgencia de sus necesidades de atención.
- Esperar el hospital a la interpretación profesional de las personas que hablan otros idiomas Inglés uno, el uso de técnicas alternativas de comunicación para comunicarse con aquellos que tienen necesidades especiales como disponibles en este establecimiento

Respeto y Dignidad

- Recibir atención que respeta sus valores personales, creencias, la individualidad, la independencia, y las decisiones
- Gestión eficaz del dolor como procedimientos adecuados para el diagnóstico médico o quirúrgico
- Examen de la intimidad en caso de discusión, consulta, examen y tratamiento de
- Tratamiento confidencial de todas las comunicaciones y registros relacionados con su atención por el hospital, salvo en casos tales como sospecha de abuso o peligros para la salud pública, que están obligados por ley que se informa.
- Participación en las decisiones sobre cuestiones éticas como la resolución de conflictos, la negación o la retirada de tratamiento para prolongar la vida.

La Transferencia y la Continuidad de la Atención Médica

- El paciente tiene el derecho a no ser transferido a otra instalación a menos que el paciente ha recibido una explicación completa de la necesidad de la transferencia y las alternativas a esa transferencia.
- El paciente tiene derecho a solicitar una transferencia a otro hospital.
- El paciente tiene el derecho a ser informado por el médico responsable de su cuidado de los requisitos de cuidado médico continuo después del alta del hospital.

Seguridad Personal

- Ser atendido por el personal que ha sido educada sobre los derechos del paciente y su papel en el apoyo a estos derechos.
- El consentimiento o negarse a participar en cualquier tratamiento que se considera experimental o no ha sido totalmente clarificada.
- Recibir atención en un ambiente seguro, libre de toda forma de abuso o acoso, y tener acceso a los servicios de protección si es necesario.
- Estar libre de reclusión o restricciones de cualquier tipo que no sean médicamente necesarios.

Identidad

- Conocer la identidad del médico y todas las personas responsables de la coordinación de su cuidado
- Obtener información sobre cualquier relación profesional entre los individuos el tratamiento de usted, así como la relación entre el hospital y las entidades que pueden influir en su atención médica.

Información

- Obtener información de los médicos y otros cuidadores directos en términos comprensibles sobre el diagnóstico, tratamiento, pronóstico, y los planes para la aprobación de la gestión y atención de seguimiento.
- Excepto en casos de emergencia, esta información deberá incluir una descripción del procedimiento o tratamiento, los riesgos médicos significativos implicados en el tratamiento, curso alternativo de tratamiento o no tratamiento, y los riesgos involucrados con cada uno.
- Ser informado acerca de cualquier cuidado experimental o proyectos de investigación para que el paciente puede negarse a participar en dichos tratamientos o pruebas.
- Obtener información acerca de las políticas del hospital que se refieren a su cuidado. Para tener la oportunidad de participar en la mayor medida posible planificar y participar en la atención prestada.
- Examinar y recibir una explicación de su factura del hospital, independientemente de la fuente de pago de

Comunicación

- Tener un familiar o representante de su elección y su propio médico notificada sin demora de su admisión al hospital
- Nombrar a un miembro de la familia o el

representante de una toma de decisiones por usted en el caso de que usted no puede comunicarse.

Advanced Directiva

- Para hacer una directrices anticipadas de la salud (como un testamento vital o poder notarial duradero para decisiones de cuidado de salud), sobre el tratamiento o designar un sustituto que toma las decisiones con la esperanza de que el hospital y honrará a los proveedores de dicha Directiva, al grado permitido por la ley y la política del hospital

Consentimiento

- Tomar decisiones sobre su atención y rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley y ser informado de las consecuencias de tal acción medial
- Participar en la elaboración y aplicación de su plan de cuidado
- Excepto en casos de emergencia, para dar su consentimiento antes de recibir tratamiento después de haber una explicación de los posibles riesgos, beneficios y consecuencias médicas de su aceptación o rechazo

Registros Médicos y la Información Médica Protegida

- Acceder a la información contenida en el expediente médico dentro de un plazo razonable, salvo en circunstancias en que la ley nos permite limitar el acceso a

Los gastos hospitalarios

- Independientemente de la fuente de pago para la atención, el paciente tiene el derecho, previa solicitud, a recibir una explicación detallada de la cuenta total por servicios prestados en el hospital
- El paciente tiene derecho a un aviso oportuno antes de la terminación de su elegibilidad para el reembolso por los pagadores de terceros por el costo de su cuidado.

Quejas

- Cada paciente o su representante tiene el derecho a expresar sus preocupaciones respecto al cuidado y tratamiento en MCMC.
- Cada paciente podrá designar a quienes pueden ser autorizados a visitar durante la estancia hospitalaria, de conformidad con la política.