

# Patient Notice

Cambridge Health Alliance is part of a provider organization that is certified as a “risk-bearing provider organization” (RBPO) by the Massachusetts Division of Insurance. An RBPO is a group of health care providers that work together to coordinate your care and enter into financial agreements with insurance companies to do so. Cambridge Health Alliance is participating in an RBPO that is called the CHA Accountable Care Organization (ACO).

Under Massachusetts law, as a patient of an RBPO, you have the right to make a complaint and use an appeals process to resolve your complaint. Cambridge Health Alliance will consider patient complaints about issues like referrals, timely access to treatment or services and other concerns about limitations of care, unless the complaint should be made to your health insurer instead.

You can contact our Patient Relations Department to ask about this appeals process or to file a complaint. You can choose a person (such as a spouse, family member, friend, attorney or legal guardian) to act as your representative to help you with your complaint.

**You may file a complaint by contacting our Patient Relations Department in the following ways:**

**To file a complaint by phone:** 617-665-1398

**To file a complaint in writing:** Cambridge Health Alliance Patient Relations Department  
1493 Cambridge Street  
Cambridge, MA 02139  
Fax: 617-591-4490

**To file a complaint online:** Visit [www.challiance.org](http://www.challiance.org) and click on “Contact Us” or send an email to [webmaster@challiance.org](mailto:webmaster@challiance.org)

We will give you a written answer to your pre-service and post-service complaint/appeals in fourteen (14) business days. If your complaint involves urgent medical needs, we will give you a written answer in three (3) days.

For more information or questions, call **617-665-1398**. For more information on your right to make a complaint, contact the Massachusetts Office of Patient Protection at 800-436-7757.

## Aviso para el paciente

Cambridge Health Alliance forma parte de una organización de proveedores certificada por la División de Seguros de Massachusetts como una “organización de proveedores que asumen riesgos” (en inglés, RBPO). Una RBPO es un grupo de proveedores de atención médica que trabajan conjuntamente para coordinar su atención y suscriben acuerdos financieros con compañías de seguro para tal fin. Cambridge Health Alliance participa en una RBPO denominada Organización Responsable de la Atención Médica (ACO) de CHA.

De acuerdo con las leyes de Massachusetts, como paciente de una RBPO, usted tiene derecho a presentar una reclamación y utilizar el proceso de apelaciones para solucionar su reclamación. Cambridge Health Alliance analizará las reclamaciones del paciente en relación con derivaciones, acceso oportuno a tratamientos o servicios y otras cuestiones relacionadas con las restricciones en la atención médica, excepto que la reclamación sea presentada al asegurador de salud, en su lugar.

Puede comunicarse con nuestro Departamento de Relaciones con el Paciente para consultar sobre la apelación o presentar una reclamación. Puede elegir a una persona (como un cónyuge, familiar, amigo, abogado o tutor legal) para actuar como su representante y ayudarlo con su reclamación.

**Puede presentar una reclamación a través del Departamento de Relaciones con el Paciente de las siguientes maneras:**

**Presentar una reclamación por teléfono:** 617-665-1398

**Presentar una reclamación por escrito:** Cambridge Health Alliance  
Patient Relations Department  
1493 Cambridge Street  
Cambridge, MA 02139  
Fax: 617-591-4490

**Presentar una reclamación por internet:** Visite [www.challiance.org](http://www.challiance.org) y haga clic en “Contact Us” o envíe un email a [webmaster@challiance.org](mailto:webmaster@challiance.org)

Responderemos por escrito su reclamación/apelación previa o posterior al servicio, dentro de los 14 (catorce) días hábiles. Si su reclamación incluye necesidades médicas urgentes, le responderemos por escrito dentro de los 3 (tres) días.

Para más información o preguntas, llame al **617-665-1398**. Para más información sobre su derecho a presentar una reclamación, comuníquese con la Oficina de Protección al Paciente de Massachusetts, al 800-436-7757.

## Aviso ao Paciente

A Cambridge Health Alliance faz parte de uma organização provedora que tem certificação como sendo uma ‘organização provedora portadora de riscos’ (RBPO) pela Divisão de Seguros (Division of Insurance) do Estado de Massachusetts. Uma RBPO é um grupo de provedores de serviços de saúde que trabalham em conjunto para fazer a coordenação dos seus cuidados médicos e também para chegar a acordos financeiros com empresas de seguros para fazê-lo. A Cambridge Health Alliance está participando de uma RBPO, a CHA Accountable Care Organisation (ACO).

Segundo as leis estaduais de Massachusetts, como paciente do RBPO você terá o direito de fazer uma reclamação e usar um sistema de recursos para resolver a sua reclamação. A Cambridge Health Alliance aceitará reclamações de pacientes a respeito de questões como encaminhamentos, pronto acesso a tratamento ou serviços, e outras preocupações a respeito de limitação de cuidados médicos, a menos que, em vez disso, a reclamação deve ser feito para sua seguradora de saúde.

Você poderá entrar em contato com o nosso Departamento de Relacionamento com Pacientes para fazer perguntas sobre este processo de recursos ou então para fazer uma reclamação. Poderá escolher outra pessoa (como, por exemplo, um cônjuge, um familiar,

um amigo, um advogado ou tutor legal) para ser seu representante, para ajudar a fazer a reclamação.

**Poderá fazer uma reclamação entrando em contato com o nosso Departamento de Relacionamento com Pacientes das seguintes formas:**

**Para reclamar por telefone:** 617-665-1398

**Para reclamar por escrito:** Cambridge Health Alliance  
Departamento de Relacionamento com Pacientes  
1493 Cambridge Street  
Cambridge, MA 02139  
Fax: 617-591-4490

**Para reclamar online:** Visite o site [www.challiance.org](http://www.challiance.org) e clique em “Fale Conosco” ou envie um e-mail para [webmaster@challiance.org](mailto:webmaster@challiance.org)

Nós daremos uma resposta por escrito para suas reclamações/seus recursos antes e após o serviço, num prazo de 14 (quatorze) dias úteis. Caso a sua reclamação se trate de necessidades médicas urgentes, daremos resposta por escrito em 3 (três) dias.

Para maiores informações, ou se tiver perguntas ou dúvidas, entre em contato pelo telefone **617-665-1398**. Para obter maiores informações sobre seu direito de reclamar, entre em contato com o Escritório de Proteção ao Paciente do Estado de Massachusetts, pelo telefone 800-436-7757.

## Avi pou Pasyon

Cambridge Health Alliance fè pati yon òganizasyon founisè swen sante Divizyon Asirans Masachousèt la sètifye antanke “òganizasyon founisè swen sante ki sipòte ris” (RBPO). Yon RBPO se yon gwoup founisè swen sante k ap travay ansanm pou kowòdone swen w epi ki fè akò finansye avèk konpayi asirans pou yo fè sa. Cambridge Health Alliance ap patisipe nan yon RBPO ki rele CHA Accountable Care Organization (ACO) [Oganizasyon Swen Responsab].

Selon lwa Masachousèt, antanke pasyan yon RBPO, ou gen dwa pou w pote plent ak sèvi avèk yon pwosesis apèl pou rezoud plent ou an. Cambridge Health Alliance ap konsidere plent pasyan sou kesyon tankou referans, aksè atan a tretman oswa sèvis, ak lòt traka sou limitasyon swen, sòf si plent la ta dwe pote kont konpayi asirans ou an pito.

Ou kapab kontakte Depatman Relasyon avèk Pasyon nou an pou poze kesyon sou pwosesis apèl sa a oswa pou pote plent. Ou kapab chwazi yon moun (tankou mari/ madanm ou, yon manm fanmi w, yon zanmi, yon avoka oswa yon gadyen legal) pou ajè antanke reprezantan w pou ede w avèk plent ou an.

**Pou soumèt yon plent ou gen dwa kontakte Depatman Relasyon avèk Pasyon nou an youn nan jan sila yo:**

**Pou pote plent pa telefòn:** 617-665-1398

**Pou pote plent alekri:** Cambridge Health Alliance  
Patient Relations Department  
1493 Cambridge Street  
Cambridge, MA 02139  
Faks: 617-591-4490

**Pou pote plent anliy:** Vizite [www.challiance.org](http://www.challiance.org) epi klike sou “Contact Us” oswa voye yon imel bay [webmaster@challiance.org](mailto:webmaster@challiance.org)

N ap ba ou yon repons ekri pou plent/apèl anvan sèvis ak apre sèvis ou a nan katòz (14) jou louvrab. Si plent ou an gen pou wè avèk bezwen medikal ijan, n ap ba w repons ekri nan twa (3) jou.

Pou plis enfòmasyon oswa kesyon, rele **617-665-1398**. Pou plis enfòmasyon sou dwa w pou pote plent, kontakte Biwo Pwoteksyon Pasyon Masachousèt la nan 800-436-7757.