

BIENVENIDO

Manual Para Pacientes y Familiares de Cambridge Health Alliance



CONTENIDO

Bienvenido	1	Su seguridad	11
Comunicación	2	- Prevención de infecciones	11
Su habitación	3	- Seguridad con respecto a los medicamentos	11
- Alarmas en su habitación	3	- Prevención de caídas	11
- Uso del botón de llamada	3	- Prevención de úlceras por presión	11
- Uso del teléfono	3	- Pedir ayuda	11
- Canales de televisión	3	Su dolor	12
- Acceso inalámbrico (wifi)	4	Carta de poder para atención médica	13
- Bienes personales	4	Derechos y responsabilidades del paciente	15
El equipo de atención	5	Aviso de prácticas de privacidad	16
Atención espiritual	7	Facturas hospitalarias y seguro	22
Comer en el hospital	7	De vuelta a casa	23
Información de visita	8	Hágase cargo de su cuidado	24
- Pautas de visita	8	Comentarios y preocupaciones	25
- Estacionamiento	8	- Cumplidos, quejas y preguntas	25
- Seguridad pública	8	- Comité Asesor de Pacientes y Familiares	25
- Otros servicios	9	Sus preguntas	26
• Obsequios para los pacientes	9		
• Farmacia de CHA	9		
• Estacionamiento	9		
Su historial médico y su privacidad	10		



BIENVENIDO A CAMBRIDGE HEALTH ALLIANCE (CHA)

Gracias por elegirnos para satisfacer sus necesidades de salud. Está en buenas manos.

Esta Guía hospitalaria puede ayudarlo a obtener más información sobre su hospitalización. Encontrará mucha información que le ayudará durante su visita. También hay espacios para que escriba sus preguntas.

Acerca de su atención médica

Como paciente de CHA, recibirá una atención médica que coincide con nuestros valores fundamentales:

- Compasión
- Integridad
- Respeto
- Comunidad
- Aprendizaje
- Excelencia

Si no cumplimos sus expectativas, háganoslo saber. Queremos que se recupere, que tenga voz y que se sienta apoyado.

Trabajamos para darle una atención especializada llena de compasión:

- Lo identificamos de dos maneras antes de atenderlo. Puede ser tan sencillo como confirmar su nombre y fecha de nacimiento. Se lo preguntaremos muchas veces. Hacemos esto para protegerlo.
- Nos lavamos las manos antes de acercarnos a usted para reducir el riesgo de infección.
- Nuestro personal de enfermería le realiza controles con frecuencia (redondeo intencional) para garantizar que nos anticipamos a sus necesidades.
- El personal de enfermería se reúne en su habitación durante los cambios de turno (informe de cabecera). Hablarán sobre usted y con usted. Esto hace que su atención sea más segura y le permite formular preguntas.
- Utilizamos tableros blancos en todas las habitaciones para garantizar que todos conozcan sus necesidades.
- La enfermera jefe de su unidad lo visitará durante su estadía para ver cómo se encuentra.

Gracias de nuevo por confiar en CHA para su atención. Le deseamos buena salud.

SU HABITACIÓN

Alarmas y botones de llamada

El botón de llamada le permite comunicarse con el personal de enfermería si necesita ayuda. Por ejemplo: si necesita ir al baño, si tiene dolor o si no se siente bien, o si tiene una necesidad que no hayamos previsto. Nos aseguraremos de que esté a su alcance y responderemos lo más rápido posible.

Su habitación tiene distintas alarmas para su atención y seguridad. Entre ellas se encuentran los monitores cardíacos, las alarmas de cama o las bombas de medicamentos.

Si nadie responde a una alarma después de un breve período de tiempo, dígaselo a una enfermera o pulse el botón de llamada del paciente para pedir ayuda.

Por su seguridad, tenga cuidado de no tocar el equipo.

Teléfono

Tiene un teléfono en su habitación para que lo use. Para hacer una llamada local, solo hay que marcar el 9 y luego el número. Para llamadas fuera del estado, marque x1000. El operador de CHA puede ayudarlo a hacer estas llamadas.

Televisión

Puede usar el control remoto que está al lado de su cama para encender el televisor. Las estaciones disponibles se enumeran a continuación.

Estaciones de televisión de los hospitales de Cambridge y Everett

2	FOX (25)	26	NICKELODEON
3	MNT (38)	27	NICK JR
4	CW (56)	28	FREEFORM
5	ION (68)	29	E!
6	PBS (2)	30	SYFY
7	CBS (4)	31	COMEDY CENTRAL
8	ABC (5)	32	FX
9	NBC (9)	33	FXX
10	UMAS (27)	34	HISTORY
11	CNN	35	PARAMOUNT
12	TRUTV	36	WETV
13	FOX NEWS	37	TV LAND
14	ACCU	38	FOOD NETWORK
15	UNIVISION	39	ANIMAL PLANET
16	GALAVISION	40	BRAVO
17	DISCOVERY	41	CMT
18	TLC	42	MTV
19	USA	43	VH1
20	TBS	44	UPLIFT
21	TNT	45	TBN
22	AMC	46	HOPE
23	CN	47	EWTN
24	DISNEY	48	JEWISH LIFE
25	DISNEY XD	49	NESN

Acceso inalámbrico (wifi)

CHA cuenta con una red inalámbrica para pacientes y visitantes llamada CHA-Guest, disponible en todas las habitaciones de los pacientes. Esto le permitirá conectarse a Internet con facilidad.

Algunos sitios web están restringidos. Si necesita llegar a un sitio web específico, y tiene problemas, consulte a su equipo de atención médica. Nuestro servicio de ayuda puede ver si este sitio es seguro para que lo usemos.

Objetos personales y de valor

Pídale al personal de enfermería que le ayude con sus pertenencias personales. Si es posible, deje en casa cualquier objeto de valor o tarjetas de crédito. Tenemos una caja fuerte en el hospital, por si necesita proteger algún artículo especial, pero grandes sumas de dinero, llaves, joyas, papeles personales y otros objetos de valor debe enviarlos a casa.

El hospital no se hace responsable de los artículos extraviados o robados. Para mantener protegidos los artículos personales, debería:

- **Guardar las gafas y los audífonos** en un estuche en el cajón superior de la mesita de noche o en un lugar seguro cuando no los use.
- **Mantener las dentaduras postizas** en un recipiente apropiado en el cajón superior de la mesita de noche o en un lugar seguro, lejos de la bandeja de comida o sobre la ropa de cama.
- **Guarde la ropa** en el armario de su habitación, en la mesita de noche o en la maleta.



SU EQUIPO DE ATENCIÓN MÉDICA

Recibirá atención por parte de un gran número de miembros del personal durante su estadía en el hospital. Trabajamos juntos como un equipo para brindar una atención segura, eficaz y coordinada. Nos preocupamos por usted y su salud.

La siguiente es una lista de personas que pueden ayudar con su atención:

Personal de enfermería de la unidad

Las enfermeras jefe son enfermeras que se encargan de la atención de enfermería, del personal y de las unidades de pacientes en las que usted se hospeda. Lo visitarán durante su estadía en el hospital.

Los auxiliares de enfermería trabajan con el personal de enfermería para ayudarlo con su cuidado personal: bañarse, ir al baño, ponerse cómodo en la cama, comer y vestirse, tomar los signos vitales y medir el azúcar en la sangre. Los asistentes de enfermería trabajan con el personal de enfermería para realizar controles y proporcionarle la mejor atención posible.

Las enfermeras registradas (RN) están con usted las 24 horas del día. Su trabajo es coordinar su atención general. Para ello se basan en una relación: le preguntarán qué necesita y cómo pueden ayudarlo a alcanzar sus metas de salud. Por favor, consulte al personal de enfermería si tiene alguna pregunta sobre su atención.

El personal de enfermería habla entre sí y con sus médicos sobre su atención. Siempre hablan cuando cambian de turno. Esto se conoce como “informe de turno de cama.” También actualizan el tablero blanco de su habitación y le ayudan a establecer metas para su plan de tratamiento diario. El personal de enfermería le hará controles con frecuencia, pero siempre puede comunicarse con ella presionando el botón de llamada.

Las secretarías de la unidad reciben a los visitantes, responden al timbre y a los teléfonos y hacen otras tareas para que la unidad funcione adecuadamente. Utilizan mucho la computadora para colaborar con su cuidado.

Médicos y otros profesionales

Los médicos hospitalarios son médicos que trabajan en el hospital para atenderlo. El médico hospitalario es el líder médico de su equipo de atención en el hospital. Puede trabajar junto con un asistente médico o con médicos en formación. Su equipo de médicos hospitalarios también trabajará con su médico de cabecera. Esto le brinda una atención coordinada en el hospital y una vez que sea dado de alta. La mayoría de las personas necesitan una cita con su médico de cabecera para recibir seguimiento.

Los asistentes médicos y las enfermeras practicantes trabajan con un médico hospitalario. Han recibido formación en el aula y durante el cuidado de los pacientes. Se encargan de muchos pacientes en el hospital de forma independiente.

Los residentes son médicos en formación. Después de terminar la escuela de medicina, los médicos pasan tres o más años en un programa de formación. En CHA, nuestros residentes trabajan en equipo. Los médicos de primer año (conocidos como internos) son supervisados por los médicos de segundo y tercer año. En conjunto, toman decisiones sobre su cuidado en colaboración con el médico hospitalario principal.

Los médicos especialistas trabajan en el hospital en colaboración con el equipo hospitalario y el personal de enfermería, dependiendo de sus necesidades médicas. Los médicos especialistas tienen una formación complementaria en determinados tipos de enfermedades o en determinadas partes del cuerpo. Por ejemplo, un gastroenterólogo es un especialista en el estómago, los intestinos y el hígado. Un nefrólogo es un especialista en los riñones. Un cardiólogo es un especialista en el corazón. Un neumólogo es un especialista en los pulmones. El especialista trabajará con el equipo hospitalario para elaborar el mejor plan de atención posible para usted.

Personal clínico y de apoyo

Los directores de casos son personal clínico que le brindan ayuda a usted y al equipo del hospital a crear un plan para guiar su atención después de salir del hospital (plan de alta). Comenzamos a elaborar este plan con usted desde el momento en que es admitido en el hospital o puesto en observación.

El personal de limpieza se encarga de limpiar su habitación todos los días. Tratan de mantener limpia la habitación de cada paciente en todo momento. Si tiene alguna solicitud especial, no dude en ponerse en contacto con ellos directamente.

Los farmacéuticos son expertos en medicamentos. Hay un farmacéutico que trabaja entre bastidores para garantizar que usted reciba las dosis correctas de los medicamentos adecuados. Es posible que se reúna con un farmacéutico si necesita informarse sobre uno o más medicamentos nuevos.

Fisioterapeutas o terapeutas ocupacionales o del habla. Un fisioterapeuta le ayuda con actividades como caminar y subir escaleras. Un terapeuta ocupacional le ayuda a practicar tareas como vestirse o bañarse o hacer llamadas telefónicas. Un terapeuta del habla le ayuda a hablar y a tragar.

Los flebotomistas se encargan de tomar una muestra de sangre en la unidad. Esto nos permite hacerle pruebas y hacer un seguimiento de su salud.

Los nutricionistas certificados son expertos en alimentos. Ayudan a los pacientes con necesidades alimenticias especiales. Pueden visitarlo si es necesario para hablar con usted sobre lo que debe comer.

Los terapeutas respiratorios le brindan tratamientos respiratorios, ayudan a administrar el oxígeno y pueden enseñarle técnicas de respiración y sobre medicamentos.

Los trabajadores sociales pueden ofrecerle ayuda a usted y a su familia para manejar el estrés que se produce debido a los problemas médicos. Pueden ayudar a conectarlo con programas sociales para problemas relacionados con la alimentación, la vivienda, el empleo y el transporte. Los trabajadores sociales de nuestro hospital también saben cómo ayudar a las personas que sufren problemas con las drogas y el alcohol y a las personas que se aproximan al final de la vida.

ATENCIÓN ESPIRITUAL

Su enfermera puede pedir una consulta de atención espiritual si usted lo solicita. Si desea recibir una llamada de cierta denominación, podrá ayudar a organizar esa visita.

Capilla

La capilla del hospital se encuentra cerca del vestíbulo. Usted y sus visitantes son bienvenidos a visitar la capilla 24 horas del día, los siete días de la semana, para rezar o meditar.

COMER EN EL HOSPITAL

Cena: uno de nuestros anfitriones de pacientes vendrá directamente a su habitación todos los días de su estancia y le ayudará con la elección de alimentos.

Máquinas expendedoras: Las máquinas expendedoras públicas se encuentran en ambos hospitales, incluso en la cafetería.

Cafetería: los visitantes son bienvenidos a comer en la cafetería del hospital. En el Hospital de Cambridge, está en el segundo piso del edificio principal. En el Hospital Everett, tome el ascensor principal hasta el nivel B.

Traer la comida: Por favor, consulte con su equipo de atención médica sobre la posibilidad de traer comida de su casa. Es posible que tenga restricciones en su dieta y que otras personas de la unidad tengan problemas de alergia.



VISITANTES

Para protegerlo a usted y a nuestros otros pacientes, las personas con fiebre, resfriados, dolores de garganta o cualquier enfermedad que pueda propagarse nunca deben venir al hospital.

Sobre la visita al hospital

Las visitas pueden servir como una buena medicina para usted en el hospital. Tiene derecho a recibir las visitas que desee. Esto incluye a su cónyuge (del mismo sexo o de distinto sexo), pareja de hecho, pareja en unión civil, compañero sentimental, u otro miembro de la familia o amigo.

Debido a COVID-19, es posible que tengamos reglas especiales sobre quién puede visitarlo y cuándo. También podemos exigir que los visitantes usen una mascarilla y que se les tome la temperatura. Por favor, consulte a su enfermera sobre las reglas actuales.

La atención del paciente es nuestra principal preocupación. Para ayudar a proteger a todos nuestros pacientes, asegúrese de que sus visitantes cumplan con nuestras pautas:

- Los visitantes deben vestirse de forma adecuada. Deben usar camisas y zapatos.
- Los visitantes de las habitaciones semiprivadas deben ser considerados con todos los pacientes.
- El número de visitantes y la duración de las mismas pueden perturbar a otros pacientes. Por favor, tenga consideración con los demás pacientes de la unidad.
- Los visitantes deben evitar hacer ruido excesivo.
- Se puede pedir a los visitantes que abandonen la habitación durante las pruebas o tratamientos o cuando el médico o la enfermera necesiten ver al paciente.
- Las familias pueden preguntarnos sobre las visitas especiales para los pacientes de cirugía durante el día de la cirugía.



Estacionamiento

El estacionamiento para pacientes y visitantes está disponible las 24 horas del día en los garajes del hospital. Les pedimos a los pacientes y visitantes que no se estacionen en áreas reservadas o en ciertas áreas designadas.

Garaje del Hospital de Cambridge: el garaje del Hospital de Cambridge (al final de la avenida Camelia) está disponible, pero tiene un costo (\$8 máximo por visita). Los visitantes que permanezcan más de 3 horas deben validar el ticket en el mostrador de información del vestíbulo principal. Después del horario normal, use el botón de asistencia de llamadas del quiosco de estacionamiento del vestíbulo principal.

Garaje del Hospital Everett: el estacionamiento en el garaje de la calle Garland es siempre gratuito. Solo tome un boleto y úselo para salir. Los visitantes que se queden más de 3 horas deben validar el ticket en el mostrador de información del vestíbulo principal.

Estacionamiento en la calle: hay un estacionamiento limitado en la calle fuera de ambos hospitales. Si los visitantes se estacionan en las calles, deben asegurarse de revisar los letreros de estacionamiento para saber qué está permitido.

Seguridad pública

CHA tiene un equipo de Seguridad Pública bien entrenado para proteger la seguridad de los pacientes, visitantes, personal y propiedad de CHA. Puede comunicarse con ellos llamando al 617-665-1850 (o a la ext. 1850).

Otros servicios

Correo, flores y regalos para los pacientes

Le llevamos una vez al día la correspondencia que reciba. Los floristas entregarán sus flores.

Por favor, consulte con la enfermera antes de que alguien le traiga comida, bebida u otros regalos. Tenemos que garantizar que todo esté bien. En la unidad de cuidados intensivos (UCI), consulte con el personal sobre los regalos para los pacientes.

Tienda de regalos de Cambridge

Hay una tienda de regalos en el vestíbulo principal del hospital de Cambridge. La tienda tiene artículos de regalo, joyas, revistas, tarjetas de felicitación, dulces, artículos de tocador y aperitivos.

Cajero automático

Hay un cajero automático cerca del vestíbulo principal del hospital. Por favor, pida instrucciones en la recepción.

Farmacia de CHA

CHA cuenta con una farmacia minorista en el Hospital de Cambridge en el 2.º piso. Está abierta de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 8:00 p.m. y de sábado a domingo de 9:00 a.m. a 3:00 p.m. Estos horarios pueden cambiar, así que pregunte antes de ir a retirar algún medicamento.

La farmacia de CHA es un excelente lugar para conseguir sus medicamentos antes de salir del hospital. También ofrece un servicio gratuito de entrega a domicilio. Puede llamar al 617-665-1438 (sede del Hospital de Cambridge).

SU HISTORIAL MÉDICO Y SU PRIVACIDAD

Su privacidad

Cambridge Health Alliance protege la privacidad de la información personal de su salud.

Para obtener una lista de sus derechos de privacidad (HIPAA), consulte el Aviso de Prácticas de Privacidad que se le ofreció al registrarse como paciente. También puede acceder al sitio web de CHA (www.challiance.org).

Su historial médico

Su historial médico es confidencial. Tiene derecho a obtener una copia de su historial médico impreso, en un CD o de forma electrónica a través de MyChart (consulte más abajo). Si desea obtener una copia de su historial médico, llame al departamento de Manejo de Información de Salud (HIM) al 617-381-7126.

MyChart

Todos los pacientes que tengan un proveedor de CHA pueden usar un portal de pacientes llamado MyChart. Este sistema seguro, en línea, le da acceso a parte de su información de salud y la capacidad de comunicarse con su equipo de atención.

Para obtener acceso a MyChart, hable con su proveedor o inscríbase en línea a través del sitio web de CHA. También puede llamar al departamento de Administración de Información de Salud (HIM) al 617-381-7126.



SU SEGURIDAD

Prevención de infecciones

- Siempre lávese las manos con agua tibia y jabón, o use un gel con alcohol antes y después de tocar a su ser querido y de entrar o salir de la habitación.
- Asegúrese de que usted y su ser querido se laven las manos con agua tibia y jabón antes de comer y después de usar el baño.
- Se le dará un baño o una ducha todos los días con un jabón desinfectante. Esto mantiene su piel limpia y reduce el riesgo de infección.
- ¡Está bien que hable! Pregúnteles a sus proveedores de atención médica si se han lavado las manos al entrar en su habitación.

Seguridad con respecto a los medicamentos

- Por favor, no traiga sus propios medicamentos de su casa. Le proporcionaremos todos sus medicamentos mientras esté en el hospital.
- Envíe cualquier medicamento a su casa con sus familiares o amigos.
- Antes de que una enfermera le dé un medicamento, está bien que pregunte:
 - ¿Cómo se llama el medicamento? ¿Para qué es el medicamento?

Prevención de caídas

- Llame, ¡no se caiga! Tenemos una Zona de No Caída y trabajamos intensamente para evitar que se caiga.
- Puede ayudarnos pidiendo ayuda para salir de la cama o de la silla.
- Si no usa normalmente un andador, un bastón o una silla de ruedas, le daremos uno si no tiene el suyo.
- Podemos usar la alarma de la cama o la alarma de la silla para recordarle que no se levante solo.

Prevención de las úlceras por presión

- Si se acuesta en un lugar demasiado tiempo, puedes sufrir una úlcera por presión. Le ayudaremos a cambiar de posición si no puede hacerlo por sí mismo.
- Las enfermeras le examinarán la piel todos los días para comprobar que no tiene úlceras.
- Tenemos una enfermera experta en heridas certificada para que lo ayude si es necesario.

Llamar para pedir ayuda

- Si en algún momento se siente inseguro (o no le parece que su ser querido esté bien) por favor llame para pedir ayuda. Puede obtener ayuda:
 - presionando el botón de llamada de la enfermera.
 - presionando el botón de Código en la pared.
 - marcando x7999 desde el teléfono de la habitación y diciéndole a la operadora que necesita una respuesta rápida en su habitación (dé el número de la habitación).

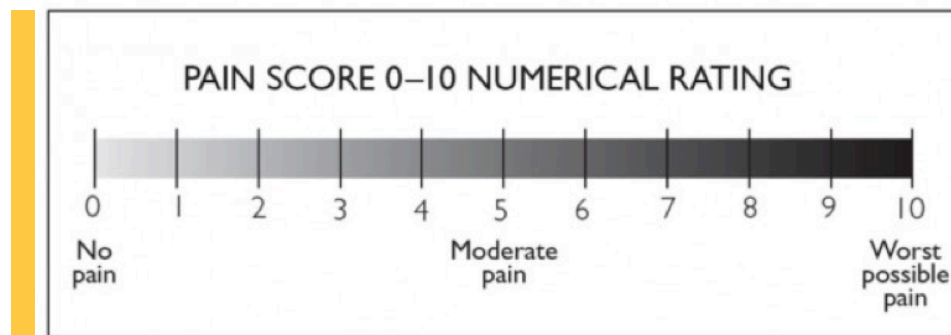
SU DOLOR

Como paciente en el hospital, puede tener molestias o dolor agudo relacionado con su enfermedad o después de una cirugía o un procedimiento. Queremos que esté lo más cómodo posible.

Su equipo de atención médica le preguntará si tiene algún dolor y le describirá su dolor. Esto sucederá cuando sea admitido y durante toda su hospitalización.

Números de dolor

Puede hablarnos de su dolor usando una escala numérica, de 0 a 10. El **cero** (0) significa que no siente dolor y el **diez** (10) significa que siente el peor dolor:



Rostros de dolor

Se le podría pedir que elija la cara que describa mejor su dolor:



Avísele siempre a nuestro personal si tiene dolor, y pida que le alivien el dolor lo antes posible. Es mejor tener medicamentos para el dolor que esperar a que el dolor se agrave. Es posible que tengamos otras formas de hacer que se sienta mejor que no requieran medicamentos.

El equipo del hospital lo ayudará a hacer un plan para controlar su dolor en el hospital y le explicará las formas seguras de tomar los medicamentos para el dolor cuando regrese a casa. El control del dolor será parte del plan de alta.

CARTA DE PODER PARA ATENCIÓN MÉDICA

Una carta de poder para atención médica es un formulario que nos indica quién puede tomar decisiones sobre la atención médica por usted si usted no puede tomar estas decisiones por sí mismo. Por favor, elija a alguien que conozca y en quien confíe.

Si ya eligió a esta persona y llenó el formulario, entregue una copia a su equipo de atención médica. Puede dársela a su médico, enfermera, director del caso, trabajador social o a un miembro de nuestro equipo de registro/admisión. Lo pondremos en su historial médico. Si no ha elegido a nadie para que sea su representante, le pediremos que lo haga mientras esté aquí.

Hay una copia de este formulario en su Carpeta personal del paciente. Por favor, pregúntele a su enfermera al respecto para que podamos ayudarlo a completar la documentación.

SUS DERECHOS COMO PACIENTE DE CHA

Cambridge Health Alliance (CHA) tiene el compromiso proteger sus derechos como paciente y apoya las leyes y políticas que defienden estos derechos.

- Tiene derecho a recibir atención médica que cumpla con los más altos estándares de CHA, sin importar su raza, religión, nacionalidad, discapacidad, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, servicio militar o la fuente de pago de su atención.
- Tiene derecho a recibir los visitantes de su elección que usted (o su persona de apoyo, cuando sea apropiado) designe, lo que incluye a un cónyuge, pareja de hecho (incluida la pareja de hecho del mismo sexo), u otro miembro de la familia o un amigo. También tiene derecho a retirar o negar el consentimiento para recibir tales visitantes.
- Usted tiene derecho a privilegios de visita sin importar su raza, religión, nacionalidad, discapacidad, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, edad, servicio militar o la fuente de pago de su atención médica. Dependiendo de las situaciones clínicas, los riesgos de seguridad personal o los problemas de seguridad, el centro médico se reserva el derecho de imponer restricciones a los visitantes según sea necesario.
- Usted tiene derecho a recibir un tratamiento rápido que le salve la vida en una emergencia sin discriminación alguna por motivos económicos o de fuente de pago, y a recibir un tratamiento que no se retrase por cuestiones relacionadas con la fuente de pago.
- Tiene derecho a recibir un trato respetuoso de los demás y a que se dirijan a usted por su nombre propio.
- Tiene derecho a la privacidad en el marco de las posibilidades del centro médico.
- Tiene derecho a buscar y recibir toda la información necesaria para comprender su situación médica.
- Tiene derecho a conocer la identidad y la función de las personas que participan en su atención.
- Tiene derecho a una explicación completa acerca de cualquier estudio de investigación en el que se le pida que participe.

- Tiene derecho a abandonar el centro médico aunque sus médicos no se lo aconsejen, a menos que padezca determinadas enfermedades infecciosas que puedan influir en la salud de los demás, o si no es capaz de preservar su propia seguridad o la de los demás, tal como lo define la ley.
- Tiene derecho a acceder a su historial médico.
- Tiene derecho a preguntar y recibir información sobre la posibilidad de recibir ayuda financiera. Puede solicitar una factura detallada de los servicios que ha recibido. También puede pedir una explicación de esa factura. Si tiene alguna pregunta relacionada con la ayuda financiera, póngase en contacto con la oficina de ayuda financiera en el 617-665-1100.
- Tiene derecho a conocer las relaciones financieras o comerciales que CHA tiene con otras instituciones, en la medida en que la relación guarde relación con su atención o tratamiento.
- Tiene derecho a no estar expuesto al humo del tabaco de otras personas. No se permite fumar en ningún lugar de las instalaciones de CHA.
- Usted, o su representante legal, tiene derecho a participar en las decisiones relacionadas con su atención médica.
- Usted tiene derecho a una evaluación y manejo apropiado del dolor.
- Tiene derecho, como paciente que posiblemente tenga un dominio limitado del inglés, a tener acceso, sin costo alguno, a una comunicación efectiva a través de un intérprete calificado, ya sea en persona o por teléfono, según se considere adecuado. Si usted es un paciente sordo o con problemas de audición, CHA le proporcionará un intérprete certificado, ya sea de los servicios de interpretación de CHA o de la Comisión de Massachusetts para Personas Sordas y con Problemas de Audición.
- Usted tiene derecho a recibir información sobre cómo puede obtener ayuda con sus preocupaciones, problemas o quejas sobre la calidad de la atención o el servicio que recibe, y a iniciar un proceso de queja formal con el centro médico o los organismos reguladores.
- Tiene derecho a que sus necesidades espirituales y culturales sean atendidas dentro de las posibilidades de CHA.
- Tiene derecho a obtener una copia de las reglas y regulaciones de CHA que se aplican a su papel como paciente.
- Tiene derecho a acceder a la información sobre CHA, lo que incluye los programas de administración de atención y los servicios prestados, así como las cualificaciones del personal de administración de atención.
- Tiene derecho a recibir información sobre todos los servicios de administración de atención disponibles, incluso si un servicio no está cubierto, y a analizar las opciones con los médicos tratantes.
- Tiene derecho a rechazar la participación o a excluirse de los programas y servicios ofrecidos por CHA.
- Si está aquí para una cirugía de mama, un tratamiento de cáncer de mama o un parto, tiene derecho a recibir información específica sobre su procedimiento. Por favor, consulte a su equipo de atención médica.

SUS RESPONSABILIDADES COMO PACIENTE DE CHA

Lo que Cambridge Health Alliance les pide a sus pacientes.

- Asumir un papel activo en su atención, mediante la entrega de datos correctos y completos sobre sus problemas de salud nuevos y pasados.
- Presentar documentos de identificación y de seguro.
- Pedir ayuda si no entiende lo que ha escuchado sobre su atención.
- Entregar al hospital una copia de su carta de poder para atención médica, en caso de tenerla.
- Tratar a los demás con respeto.
- Respetar las reglas y regulaciones de CHA que afectan la atención y la conducta del paciente, entre ellas:
 - La política de no fumar.
 - Ningún acto de violencia o agresión hacia ningún paciente, visitante o miembro del personal.
 - No se permiten armas de ningún tipo en las instalaciones del hospital.
 - No se pueden tomar fotografías ni grabar videos sin autorización previa.
- Entregue al hospital la información que necesitarán sobre el pago de su atención médica.
- Colabore con los responsables de su atención para obtener un tratamiento eficaz y seguro para su problema.
- Haga lo posible por seguir su plan de atención.
- Infórmele a su director de atención o a un miembro del equipo de atención si no puede seguir su plan.
- Si participa en programas de administración de atención, acepta trabajar con su director de atención y darle información para contribuir a su atención.

AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Cambridge Health Alliance (CHA) atiende a pacientes en muchos lugares de Cambridge, Somerville y el área metropolitana norte de Boston. Esto incluye hospitales de cuidados intensivos, CHA Cambridge Hospital y CHA Everett Hospital, y varios centros de cuidados ambulatorios. CHA también proporciona servicios y programas como el Departamento de Salud Pública de Cambridge. Puede encontrar más información sobre CHA y nuestros centros de atención en challiance.org.

Cuando usted recibe atención en CHA, las personas encargadas de su cuidado crean un registro médico, que puede ser en papel o electrónico. El registro médico contiene información sobre su historial médico y/o de salud mental, pruebas, su atención y su respuesta a la atención. También puede contener información sensible como el tratamiento para la drogadicción o el VIH. El registro médico de CHA también puede contener información sobre la atención que usted recibió de proveedores externos al sistema de CHA.

Todos los proveedores que trabajan en CHA o que pertenecen al personal médico de CHA tienen acceso a su historial médico, ya sea en papel o electrónico. CHA usa su información médica para respaldar la atención que recibe en CHA. CHA también comparte su información médica con proveedores externos a CHA que lo atienden o que participan en la coordinación de la atención que usted recibe. Además, es posible que CHA comparta su información médica para otros fines permitidos, como obtener pagos o apoyar las operaciones de atención médica.

Estos son algunos ejemplos:

- CHA comparte su información médica con médicos y otros proveedores que atienden a pacientes de CHA en el centro médico afiliado de CHA, Beth Israel Deaconess Medical Center

(BIDMC) o que atienden a pacientes de CHA en otras instituciones como Partners HealthCare.

- Los pacientes que reciben su atención tanto en CHA como en otras instituciones como BIDMC o Partners HealthCare tendrán a disposición de sus médicos y otros proveedores su historial médico a través de un enlace electrónico seguro. Esta capacidad de compartir información médica permitirá que los proveedores de tratamiento de ambas instituciones proporcionen una excelente atención a cada paciente. Los pacientes que reciben atención tanto en CHA como en otros hospitales de Massachusetts podrán tener sus registros médicos a disposición de los médicos y otros proveedores ya sea directamente a través de un enlace entre las instituciones participantes (como el Magic Button o CareEverywhere) o a través de un enlace electrónico seguro conocido como Massachusetts Health Information Highway.
- CHA comparte su información médica con planes de salud, incluidos planes como Commonwealth Care Alliance y Tufts Health Together with CHA, así como con socios de la comunidad que pueden desempeñar un papel importante en la coordinación y mejora de la atención que recibe dentro y fuera del hospital.
- Para nuestros pacientes que son miembros de ciertos planes de salud (como Tufts Health Plan y Harvard Pilgrim Health Plan), CHA trabaja estrechamente con la Organización de Atención al Diácono de Beth Israel (BIDCO, visite www.bidpo.org) para mejorar su atención mediante la participación en la mejora de la calidad, la gestión de la utilización, la gestión contractual y financiera y las actividades de gestión de casos.

Quiénes seguirán este aviso

- Todos los miembros de nuestra fuerza de trabajo, como médicos, enfermeras, otros proveedores de salud, otros empleados, el personal
- Todos los miembros de nuestro personal médico

Sus derechos

Tiene derecho a:

- Obtener una copia de su historial médico impreso o electrónico.
- Corregir su historial médico impreso o electrónico.
- Solicitar una comunicación confidencial.
- Pedirnos que limitemos la información que compartimos.
- Obtener una lista de las personas con las que hemos compartido su información.
- Obtener una copia de este aviso de privacidad.
- Elegir a alguien para que actúe por usted.
- Presentar una queja si cree que se han violado sus derechos de privacidad.

Sus opciones

Usted tiene algunas opciones en la forma en que usamos y compartimos la información al:

- Informarles a sus familiares y amigos sobre su estado.
- Proporcionar ayuda en caso de desastre.
- Incluirlo en el directorio del hospital
- Brindar atención de salud mental
- Comercializar nuestros servicios
- Recaudar fondos

Nuestros usos y divulgaciones

Podemos usar y compartir su información al:

- Atenderlo
- Dirigir nuestra organización
- Facturar la prestación de sus servicios
- Mejorar la atención a todos nuestros pacientes, por ejemplo, enseñando
- Ayudar en cuestiones de salud pública y seguridad
- Realizar investigaciones
- Cumplir con la ley
 - Responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos
 - Trabajar con un médico forense o un director funerario
 - Abordar la compensación laboral, la aplicación de la ley y otro tipo de solicitudes gubernamentales
 - Responder a las demandas y acciones legales

Sus derechos

En lo que respecta a la información sobre su salud, tiene ciertos derechos. En esta sección se explican sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para brindarle ayuda.

Obtenga una copia electrónica o impresa de su historial médico

- Puede solicitar ver u obtener una copia electrónica o en papel de su historial médico y de cualquier otra información de salud que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Le proporcionaremos una copia o un resumen de su información de salud, normalmente en un plazo de 30 días a partir de su solicitud. Podemos cobrar una tarifa razonable, en función de los costos.

Solicítenos la corrección de su historial médico

- Puede solicitarnos la corrección de la información sobre su salud que crea que es incorrecta o que está incompleta. Pregúntenos cómo hacerlo.
- Podemos decir “no” a su solicitud, pero le diremos por escrito que nos exponga los motivos en un plazo de 60 días.

Solicitud de comunicaciones confidenciales

- Puede solicitarnos que nos pongamos en contacto con usted de una manera específica (por ejemplo, teléfono de casa o de la oficina) o que le enviemos un correo a otra dirección.
- Diremos “sí” a todas las solicitudes razonables.

Solicítenos que limitemos lo que utilizamos o compartimos

- Puede solicitarnos que no utilicemos ni compartamos cierta información de salud sobre el tratamiento, el pago o nuestras operaciones. No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos decir “no” si esto afectaría su atención.
- Si paga un servicio o un ítem de atención de salud de su bolsillo en su totalidad, puede solicitarnos que no compartamos esa información para fines de pago o de nuestras operaciones con su aseguradora de salud. Diremos “sí” a menos que una ley nos obligue a compartir dicha información.

Obtenga una lista de las personas con las que hemos compartido información

- Puede solicitar una lista (relación) de las veces que hemos compartido su información de salud a lo largo de los seis años anteriores a la fecha en que nos la pidió, con quién la compartimos y por qué.
- Incluiremos todas las divulgaciones excepto las relativas al tratamiento,

pago, operaciones de atención de salud y algunas otras (como las que usted nos pidió que hiciéramos). Proporcionaremos una relación al año de forma gratuita, pero cobraremos una tarifa razonable en función de los costos si usted solicita otra en un lapso de 12 meses.

Obtenga una copia de este aviso de privacidad

- Puede solicitar una copia impresa de este aviso en cualquier momento, incluso si ha aceptado recibir el aviso de forma electrónica. Le proporcionaremos una copia impresa rápidamente.

Elija a alguien para que actúe por usted

- Si usted le ha dado a alguien una carta de poder para atención médica, un poder notarial médico o si alguien es su tutor legal, dicha persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su información de salud.
- Nos aseguraremos de que la persona tiene esta autoridad y puede actuar por usted antes de adoptar alguna medida.

Presente una queja si cree que se ha violado sus derechos

- Puede presentar una queja si cree que hemos violado sus derechos a través de la Oficina de Relaciones con el Paciente al (617) 665-1398.
- Puede presentar un reclamo ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos enviando una carta a la dirección: 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando al 1-877-696-6775 o visitando www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/.
- No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Sus opciones

Con respecto a cierta información de salud, puede decirnos sus opciones sobre lo que compartimos. Si tiene una preferencia clara sobre cómo debemos compartir su información en las situaciones que se describen a continuación, hable con nosotros. Díganos lo que quiere que hagamos, y seguiremos sus instrucciones.

En estos casos, tiene tanto el derecho como la opción de decirnos que hagamos lo siguiente:

- Compartir la información con su familia, amigo cercano u otras personas involucradas en su cuidado.
- Compartir información en una situación de emergencia en caso de desastre.
- Incluir su información en un directorio hospitalario.

Si no puede decirnos su preferencia, por ejemplo si está inconsciente, podemos seguir adelante y compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad.

En estos casos, nunca compartimos su información a menos que nos dé permiso por escrito:

- Fines comerciales.
- Venta de su información
- Compartir la mayoría de las notas de psicoterapia

En el caso de la recaudación de fondos:

- Podemos ponernos en contacto con usted para recaudar fondos, pero puede decirnos que no lo volvamos a hacer.

Nuestros usos y divulgaciones

¿Cómo utilizamos o compartimos normalmente la información sobre su salud?

Normalmente utilizamos o compartimos su información de salud de las siguientes maneras.

Para atenderlo

Podemos utilizar su información médica y compartirla con otros profesionales que estén a cargo de su tratamiento, incluso con profesionales de otros lugares en los que recibe tratamiento.

Ejemplos:

- *Un médico que lo trata por una lesión le pregunta a otro médico sobre su estado de salud general o revisa su historial médico electrónico para conocer su historial de salud.*
- *Si ha estado en el hospital, podemos compartir información con su médico habitual o con un centro, tal como una casa de reposo para ayudar a planificar su atención después de salir del hospital.*

Para el funcionamiento de nuestra organización

Podemos utilizar y compartir su información de salud para ejercer nuestras actividades, mejorar su atención y ponernos en contacto con usted cuando sea necesario.

Ejemplos:

- *Utilizamos su información de salud para administrar su tratamiento y servicios.*
- *Utilizamos la información de salud para formar o instruir a los médicos u otros trabajadores de la salud y estudiantes.*
- *Utilizamos la información sobre la salud para controlar la calidad de la atención y para hacer mejoras donde sea necesario.*
- *Utilizamos la información de salud para cumplir con las normas establecidas por los organismos reguladores, tales como la Comisión Conjunta, el Departamento de Salud Pública de Massachusetts, Medicare o Medicaid.*

Para facturar la prestación de sus servicios

Podemos utilizar y compartir su información de salud para facturar y obtener pagos de planes de salud u otras entidades.

Ejemplo:

Damos información sobre usted a su plan de seguro médico para que este costee sus servicios.

¿De qué otra manera podemos utilizar o compartir su información de salud?

Se nos permite u obliga a compartir su información de otras maneras, normalmente de forma que contribuya al bien público, como por ejemplo la salud pública y la investigación. Tenemos que cumplir muchas condiciones establecidas en la ley antes de poder compartir su información para estos fines.

Para obtener más información, consulte:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html.

Colaborar en asuntos de salud pública y seguridad

Podemos compartir información de salud sobre usted para algunas situaciones como las siguientes:

- Prevenir enfermedades.
- Ayudar con los retiros de productos.
- Informar sobre las reacciones adversas a los medicamentos.
- Informar sobre sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica.
- Prevenir o reducir una amenaza grave para la salud o la seguridad de una persona.
- Responder a algunas solicitudes permitidas por la ley, incluidas por ejemplo, las relacionadas con la identificación o la localización de una persona desaparecida, sospechosa o fugitiva.

Realizar investigaciones

Podemos utilizar o compartir su información para investigaciones de salud.

Cumplir la ley

Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales lo exigen, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos si desea comprobar que estamos cumpliendo con la ley federal de privacidad.

Responder a las solicitudes de donación de órganos y tejidos

Podemos compartir información sobre su salud con organizaciones de obtención de órganos.

Trabajar con un médico forense o un gerente funerario

Podemos compartir información de salud con un forense, un examinador médico o un gerente funerario cuando una persona fallece.

Abordar la indemnización de los trabajadores, la aplicación de la ley y otras solicitudes gubernamentales

Podemos utilizar o compartir información sobre su salud:

- Para los reclamos de indemnización de los trabajadores.
- Para fines de aplicación de la ley o con un oficial que se encargue de hacerla cumplir.
- Con los organismos de supervisión de la salud para las actividades autorizadas por la ley.
- Para funciones especiales del gobierno, tales como el ejército, la seguridad nacional y los servicios de protección presidencial.

Responder a demandas y acciones legales

Podemos compartir información sobre su salud en respuesta a una orden judicial o administrativa, o en respuesta a una citación.

Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige que mantengamos la privacidad y la seguridad de su información de salud protegida.
- Le informaremos rápidamente si se produce una violación que pueda haber comprometido la privacidad o la seguridad de su información.
- Debemos seguir los deberes y las prácticas de privacidad descritas en este aviso y darle una copia del mismo.
- No utilizaremos ni compartiremos su información de otra manera que no sea la descrita aquí, a menos que usted nos diga que podemos hacerlo por escrito. Si nos dice que podemos, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si cambia de opinión.

Para obtener más información, consulte:
www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Cambios en los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso, y los cambios se aplicarán a toda la información que tenemos sobre usted. El nuevo aviso estará disponible a solicitud, en nuestra oficina y en nuestro sitio web.

Contactos

- **Jefe de privacidad de CHA.** Llame al 617-591-4820 o escriba a CHA Privacy Office, 1493 Cambridge Street, Cambridge, MA, 02139.
- **Relaciones con el paciente de CHA.** Llame a 617-665-1398 o envíe un correo electrónico a patientrelations@challiance.org
- **Para las apelaciones de la Organización de Proveedores de Riesgos Compartidos.** Póngase en contacto con la Oficina de Protección del Paciente de Massachussets. Llame al 800-436-7757. Visite www.mass.gov/hpc/opp. Envíe un correo electrónico a HPC-OPP@mass.gov

FACTURAS DE HOSPITAL Y SEGURO

Debe saber acerca de su cobertura de seguro. Esto le ayudará a entender nuestra facturación, los cobros y cualquier costo por el cual usted pueda ser responsable.

Si tenemos una pregunta sobre su seguro, un miembro de nuestro Departamento de Servicios Financieros al Paciente se pondrá en contacto con usted o con un miembro de su familia mientras esté aquí. Es posible que necesitemos información para tramitar sus reclamos.

Si tiene un seguro médico

Necesitaremos una copia de su tarjeta de identificación. También podemos necesitar los formularios del seguro de su empleador o de la compañía de seguros. Tendrá que indicar sus beneficios de seguro médico directamente al hospital.

Si es miembro de una HMO o PPO

Es posible que su plan tenga requisitos especiales, tales como una segunda opinión quirúrgica o la autorización para ciertas pruebas o procedimientos.

Usted es responsable de asegurarse de que se cumplan los requisitos de su plan. Si no se cumplen los requisitos de su plan, puede ser responsable de la totalidad o parte de los costos de los servicios que reciba en el hospital. Es posible que algunos médicos no formen parte de la red de su plan de salud, así que quizás sus servicios no estén cubiertos.

Si está cubierto por Medicare/Medicaid

Si está cubierto por Medicare, necesitaremos una copia de su tarjeta de Medicare para comprobar su estado y tramitar su solicitud ante Medicare. Tenga en cuenta que Medicare no paga el costo de determinados ítems y servicios, como la cirugía cosmética, algunos procedimientos de cirugía oral, ítems relacionados con la comodidad personal, evaluaciones auditivas, entre otros. Los deducibles y copagos también son su responsabilidad.

Si está cubierto por Medicaid, necesitaremos una copia de su tarjeta de Medicaid. Medicaid también limita el monto que pagará por algunos servicios e ítems. Medicaid no paga el costo de una habitación privada, a menos que sea necesario desde el punto de vista médico.

Si no tiene seguro

Un miembro de nuestro Equipo de Ayuda Financiera puede brindarle ayuda para solicitar un seguro médico subsidiado por el estado, sin costo o de bajo costo. Esto incluye MassHealth, Commonwealth Care o Health Safety Net. Le puede explicar las opciones y ayudarlo a llenar los formularios. Puede llamar al 617-665-1100.

Puede encontrar más información sobre la ayuda financiera en nuestro sitio web: **challiance.org**

Su factura hospitalaria

CHA enviará las facturas a su compañía de seguros y hará todo lo posible por garantizar que su solicitud se procese rápidamente. CHA no retendrá o retrasará ninguna atención médica necesaria en función de su capacidad de pago.

No olvide que su póliza es un contrato entre usted y su compañía de seguros. Puede tener copagos, deducibles u otros pagos según su plan de seguros y su estado. Usted tiene la responsabilidad final del pago de la factura hospitalaria. Tenemos disponibles varias opciones para ayudarlo a pagar su factura en caso de ser necesario.

DE VUELTA A CASA

Recibirá un resumen del alta y un plan de cuidados antes de irse.

Mientras se prepara para salir del hospital, su personal de enfermería le dará un resumen del alta. En él se enumerarán sus medicamentos, su plan de cuidados después de salir del hospital y las visitas de seguimiento con sus médicos.

Por favor, comente cualquier pregunta que usted o sus familiares tengan con el personal de enfermería durante esta revisión. Asegúrese de tener un número de teléfono al cual pueda llamar si tiene preguntas después de salir del hospital.

Si necesita servicios de enfermería a domicilio, atención médica en casa o equipo especial que lo ayude a recuperarse, su director del caso puede ayudarlo.

También puede recibir una encuesta después de su visita.

Por favor, tómese el tiempo para completar la encuesta y díganos cómo vamos. Su opinión es importante para nosotros.



HÁGASE CARGO DE SU CUIDADO

Cuando las personas se involucran en su propio cuidado, son mejores a la hora de controlar su salud.

Durante su hospitalización, hable con su equipo de atención médica para que lo ayude a responder a las preguntas que se indican a continuación, y escriba sus respuestas en esta hoja de trabajo. Conocer las respuestas a estas preguntas lo ayudará a controlar mejor su salud en casa.

Estoy aquí en el hospital porque:

Estoy tomando nuevos medicamentos. Mis nuevos medicamentos incluyen:

Háganos saber si tiene alguna pregunta sobre su medicación

Cuando regrese a casa tengo que prestar atención a mi dieta. Específicamente, necesito:

Háganos saber si tiene alguna pregunta para el nutricionista

Necesito ayuda para manejar mi seguridad y los desplazamientos por la casa.

Preguntas para el fisioterapeuta / terapeuta ocupacional o el director del caso:

Tengo algunas citas médicas importantes próximamente:

Al salir del hospital, me preocupa:

COMENTARIOS Y PREOCUPACIONES

Encuestas al paciente

Si recibe una encuesta sobre su hospitalización, respóndala. Díganos qué estuvo bien y dónde podemos mejorar. Las encuestas se envían por correo o por correo electrónico. Todas las respuestas son confidenciales.

Comité Asesor de Pacientes y Familiares

CHA tiene un Comité Asesor de Pacientes y Familiares que nos ayuda a planear, entregar y evaluar nuestro cuidado. El grupo se reúne una vez al mes para aportar comentarios con el fin de mejorar la experiencia general de nuestros pacientes. Si desea saber más sobre este grupo, visite nuestra página web: challiance.org.

Otros comentarios

Si desea agradecer al personal de CHA o si tiene alguna preocupación con respecto a su cuidado y tratamiento, queremos saber su opinión.

Por favor, póngase en contacto con Relaciones con el Paciente de CHA:

Por teléfono: 617-665-1398

Por correo electrónico: 1493 Cambridge Street, Cambridge, MA 02139

Por fax: 617-591-4490

Internet: Visite www.challiance.org y haga clic en “Contáctenos”

Correo electrónico: patientrelations@challiance.org

Quejas sobre derechos civiles

Póngase en contacto con la Oficina de Derechos Civiles

Por correo postal: 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201

Teléfono: 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Internet: <https://ocrporhhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

Presentar un reclamo

Tiene derecho a presentar un reclamo ante:

Oficina de Seguridad y Calidad de la Atención de la Salud del Departamento de Salud Pública de Massachusetts

67 Forest Street, Marlborough, MA 01752

Teléfono: 617-753-8000

Consejo del Registro en Medicina de Massachusetts

200 Harvard Mill Square, Wakefield, MA 01880

Teléfono: 781-876-8200

La Oficina de la Comisión Mixta de Calidad y Seguridad del Paciente

Por correo postal: One renaissance Blvd, Oakbrook Terrace Illinois 60181

Internet: www.jointcommission.org.

Use el enlace “Informar un incidente de seguridad del paciente” (“Report a Patient Safety Event”)

Fax: 630-792-5636

Si tiene una queja sobre las restricciones de los traslados u otras posibles limitaciones de la atención, como negativas o restricciones en los traslados a proveedores no afiliados a CHA, negativas o restricciones en el tipo o intensidad del tratamiento o los servicios y negativas o restricciones en el acceso oportuno al tratamiento o a los servicios, póngase en contacto con la Oficina de Relaciones con el Paciente de CHA, indicada anteriormente. También tiene derecho a solicitar una revisión externa a través de la Oficina de Protección del Paciente.

**Oficina de la Comisión de Política Sanitaria
para la Protección del Paciente**

50 Milk Street, 8th Floor
Boston, MA 02109
(800) 436-7757

OTRAS PREGUNTAS
