



Greater New Bedford
Community Health Center

Sus Derechos Como Paciente

Información al Paciente y Aviso de Prácticas de Privacidad

Derechos del Paciente

Como paciente de este centro sanitario, tiene derecho a:

1. Elija a su médico o enfermera
2. Obtenga una factura con una lista de gastos
3. Conozca los nombres y trabajos de las personas que le atienden
4. Que sus expedientes sean vistos sólo por su médico o enfermera
5. Obtenga una respuesta rápida cuando pregunte algo
6. Saber cómo trabajamos con otros lugares para atenderle
7. Obtener una copia de nuestras normas para pacientes
8. Conocer la asistencia sanitaria gratuita y de bajo coste
9. Ver sus expedientes y obtener una copia de los mismos
10. Diga no a que los estudiantes o los observadores le ayuden a cuidarse
11. Diga no a estar en proyectos de investigación o educación
12. Estar a solas con tu médico o enfermera cuando te atiendan
13. Recibir tratamiento de inmediato si puede morir, incluso si no tiene seguro o no puede pagar
14. Conocer la información sobre cualquier prueba o tratamiento antes de decir que sí
15. Obtener copias de las facturas que enviamos a otros lugares que le atienden
16. Saber cómo trabaja su médico con los otros lugares que le atienden, incluyendo si es pagado por ellos
17. Obtener copias de las facturas o pagos de su aseguradora o programa de atención sanitaria
18. En el caso de los pacientes con cáncer de mama, que se les informe de todas las formas en que se puede tratar
19. Para las pacientes que se ponen implantes mamarios, que se les informe de todos los riesgos
20. Para las mujeres que van a tener un bebé, que se les informe de todo lo que se puede hacer durante el parto y el nacimiento
21. Recibir ayuda para el dolor
22. Saber cómo comunicarse con sus proveedores fuera de horario: llame a nuestra línea principal 508-992-6553 en cualquier momento para comunicarse con un proveedor de guardia.

Lo anterior es un resumen de la Ley General de Massachusetts, Título XVI, Capítulo 111, Sección 70E, Derechos del paciente y del residente. Para obtener una copia completa de la ley, por favor pregunte en la recepción.



Greater New Bedford
Community Health Center

Quejas de los Pacientes / Conflictos

Todos los pacientes tienen derecho a expresar sus preocupaciones o quejas sobre la atención recibida, a que esas quejas sean revisadas y, cuando sea posible, resueltas. La presentación de una queja no pondrá en peligro la atención del paciente ni comprometerá su acceso futuro a la atención médica aquí. La política del Greater New Bedford Community Health Center es responder a las quejas de los pacientes tan pronto como sea posible y, por lo general, dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes a la presentación de la queja.

Todas las quejas de los pacientes deben dirigirse a nuestro Defensor del Paciente en:

Greater New Bedford Community Health Center, Inc.

874 Purchase Street, New Bedford, MA 02740 • (508) 992-6553

Se pueden presentar copias en:

Junta de Registro de Medicina

200 Harvard Mill Square, Suite 330, Wakefield, MA 01880 • 800-377-0550

Departamento de Salud Pública • Oficina de Seguridad y Calidad Sanitaria

250 Washington Street, Boston, MA 02108 • 617-753-8000

Sociedad Médica de Massachusetts

860 Winter Street, Waltham, MA 02451-141 • 781-893-4610

La Carta de Derechos del Paciente fue adoptada como una sección de la Ley General de Massachusetts, Capítulo III, una copia está disponible a petición.

CUALQUIER PERSONA CUYOS DERECHOS EN VIRTUD DE ESTA SECCIÓN SEAN VIOLADOS PODRÁ INTERPONER ADEMÁS DE CUALQUIER OTRA ACCIÓN PERMITIDA POR LA LEY O EL REGLAMENTO, UNA ACCIÓN CIVIL BAJO LAS SECCIONES 60-B A 60-E, INCLUSIVE, DEL CAPÍTULO 231.

Este centro de salud recibe financiación del HHS y tiene la consideración de Servicio de Salud Pública Federal (PHS) con respecto a ciertas reclamaciones de salud o relacionadas con la salud, incluidas las reclamaciones por negligencia médica, para sí mismo y sus individuos cubiertos.

Si necesita ayuda para obtener una cobertura de seguro médico, hable con uno de nuestros asesores de beneficios antes de su visita con su proveedor médico. Podemos ayudarle con el proceso de solicitud y determinar su elegibilidad para los planes de seguro de salud asequibles para asegurarse de que usted y su familia se mantengan saludables. También hay descuentos disponibles según el tamaño de la familia y los ingresos.

Su Hogar Médico Centrado en el Paciente (PCMH)

El Hogar Médico Centrado en el Paciente (PCMH) es un modelo de atención médica “centrado” en las necesidades del paciente. **Greater New Bedford Community Health Center también cuenta con la certificación PCMH Prime**, lo que significa que aplicamos la misma atención centrada en el paciente a sus necesidades de salud conductual. Somos un equipo de profesionales sanitarios responsables de su salud, tanto en el bienestar como en la enfermedad.

¿Cómo le beneficia el PCMH?

- Relaciones más sólidas con su médico y nuestro personal de oficina
- Acceso a citas convenientes en el consultorio
- Acceso a citas convenientes en el consultorio
- Seguimiento de resultados importantes y citas de derivación
- Recursos y materiales educativos para ayudarlo a gestionar su salud en casa
- Acceso directo a su historial médico 24 horas al día, 7 días a la semana a través del Portal del Paciente

¿Cómo puede participar?

Por favor, traiga los siguientes materiales a su próxima visita con nosotros:

- Actualizaciones de su historial médico y medicamentos prescritos actualmente
- Lista de otros médicos que haya visto desde su última visita con nosotros
- Todas las preguntas que tenga sobre su salud y bienestar personal

Estamos aquí para usted:

- Si necesita programar un examen físico de rutina o atención en el mismo día
- Si necesita asistencia médica durante el horario de oficina, llámenos al 508-992-6553
- Si necesita asistencia médica urgente después de nuestro horario de atención, llame al mismo número anterior para hablar con el médico de guardia
- Si necesita ver a un especialista o hablar con su médico de cabecera, nuestro personal le ayudará a ponerse en contacto con el especialista adecuado

¿Necesita un seguro médico?

Nuestro Departamento de Beneficios le ayudará a revisar su elegibilidad para la cobertura a través de varias opciones. Llámenos para programar una

cita con un representante de beneficios al 508-992-6553. Si viene a ver a su médico el mismo día, llegue al menos una hora antes de su cita y regístrese en nuestra recepción de Urgent Care.

Acceso al Portal del Paciente

Greater New Bedford Community Health Center le ofrece ahora un acceso fácil y privado a su información médica en línea, para que pueda ver su expediente médico personal y recibir actualizaciones y recordatorios periódicos de su médico cuando y donde tenga acceso a Internet. En su próxima visita, facilítenos una dirección de correo electrónico personal (no laboral) y siga los pasos que se indican a continuación: es así de fácil. Una vez que haya creado su cuenta, podrá conectarse de forma segura en el futuro con su nombre de usuario y contraseña.

1. Acceda al Portal del Paciente en : gnbchc.org: RECURSOS PARA PACIENTES
2. Dar su correo electrónico a la recepcionista para iniciar el proceso
3. Compruebe su correo electrónico para ver el enlace recibido de **GREATER NEW BEDFORD COMMUNITY HEALTH CENTER** (compruebe su spam)
4. Haga clic en el enlace de la **URL del PORTAL DEL PACIENTE** situado después del primer párrafo de su correo electrónico para abrir la página de inicio de sesión del paciente
5. Escriba **USERNAME** y **PASSWORD** en la esquina superior derecha de la página web del (**su nombre de usuario y contraseña están en su correo electrónico**)
6. Haga clic en el botón **LOGIN**

Eso es todo; ahora puede disfrutar de un cómodo acceso a su información médica. Para acceder en el futuro al Portal del Paciente, guarde el enlace <https://health.healow.com/GNBCHC> en sus favoritos o anótelos para sus archivos.



Greater New Bedford
Community Health Center

Aviso de Prácticas de Privacidad

Este aviso describe cómo se puede utilizar y divulgar su información médica y cómo puede acceder a ella. Por favor, revíselo detenidamente.

La información médica protegida (PHI) sobre usted se mantiene como un registro escrito y/o electrónico de sus contactos o visitas para servicios de atención médica con nuestra práctica. Específicamente, la PHI es información sobre usted, incluyendo información demográfica (es decir, nombre, dirección, teléfono, etc.) que puede identificarlo y se relaciona con su condición de salud física o mental pasada, presente o futura y los servicios de salud relacionados.

Nuestro consultorio está obligado a seguir normas específicas sobre el mantenimiento de la confidencialidad de su PHI, el uso de su información y la divulgación o el intercambio de esta información con otros profesionales de la salud que participan en su atención y tratamiento. Este aviso describe sus derechos de acceso y control de su PHI. También describe cómo seguimos las normas aplicables, así como la forma en que utilizamos y divulgamos su PHI para proporcionar su tratamiento, obtener el pago de los servicios que recibe, gestionar nuestras operaciones de atención médica y para otros fines permitidos o requeridos por la ley.

Sus Derechos Según la Norma de Privacidad

- A continuación se exponen los derechos que le asisten en virtud de la Regla de Privacidad, en referencia a su PHI. Por favor, siéntase libre de discutir cualquier pregunta con nuestro personal. Usted tiene derecho a recibir, y nosotros estamos obligados a proporcionarle, una copia de este aviso de prácticas de privacidad.
- Estamos obligados a seguir los términos de este aviso. Nos reservamos el derecho de cambiar los términos de nuestro aviso en cualquier momento y de hacer efectivas las nuevas disposiciones del aviso para toda la PHI que mantenemos. Le proporcionaremos un aviso revisado si llama a nuestra oficina y solicita que se le envíe una copia revisada por correo o solicita una en el momento de su próxima cita. El aviso también se publicará en un lugar visible de la consulta y, si se mantiene, en el sitio web de la consulta.
- Usted tiene derecho a autorizar otros usos y divulgaciones. Esto significa que tiene derecho a autorizar cualquier uso o divulgación de la PHI que no se describa en este aviso. Por ejemplo, necesitaríamos su autorización por escrito para usar o divulgar su PHI con fines de marketing, para la mayoría de los usos o divulgaciones de notas de psicoterapia, o si tenemos la intención de vender su PHI. Usted puede revocar una autorización en cualquier momento por escrito, excepto en la medida en que su proveedor de atención médica o nuestro consultorio haya tomado una acción en uso o divulgación indicada en la misma.
- Tiene derecho a solicitar un medio alternativo de comunicación confidencial. Esto significa que usted tiene derecho a pedirnos que nos pongamos en contacto con usted en relación con asuntos médicos utilizando un método alternativo (es decir, correo electrónico fax, teléfono), y/o a un destino (es decir, número de teléfono móvil, dirección alternativa, etc.) designado por usted. Debe informarnos por escrito, mediante un formulario proporcionado por nuestro consultorio, cómo desea que nos pongamos en contacto con usted si que no sea la dirección o el número de teléfono que tenemos en nuestros archivos. Atenderemos todas las solicitudes razonables.
- Usted tiene el derecho de inspeccionar y obtener una copia de su PHI. Esto significa que puede presentar una solicitud por escrito para inspeccionar y obtener una copia de su expediente médico completo. Si su historial médico se mantiene en formato electrónico también tendrá derecho a solicitar una copia en formato electrónico. Tenemos derecho a cobrar una tarifa razonable,

Tenemos derecho a cobrar una tarifa razonable, basada en el coste, por las copias en papel o electrónicas, según lo establecido por las directrices federales. En la mayoría de los casos proporcionaremos las copias solicitadas en un plazo de 30 días.

- Tiene derecho a solicitar una restricción de su PHI. Esto significa que puede pedirnos, por escrito, que no que no utilicemos ni divulguemos ninguna parte de su información médica protegida para fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. Si aceptamos la restricción solicitada, la respetaremos, excepto en circunstancias de emergencia cuando la información sea necesaria para su tratamiento. En ciertos casos, podemos denegar su solicitud de restricción. Usted tendrá derecho a solicitar, por escrito, que restrinjamos comunicación a su plan de salud en relación con un tratamiento o servicio específico que usted, o alguien en su nombre, haya pagado en su totalidad, de su bolsillo. No se nos permite denegar este tipo específico de restricción solicitada.
- Usted tiene derecho a solicitar una modificación de su información médica protegida. Esto significa que usted puede presentar una solicitud por escrito para enmendar su Información Médica Protegida durante todo el tiempo que mantengamos esta información. En ciertos casos, podemos denegar esta solicitud.
- Tiene derecho a solicitar la rendición de cuentas de la divulgación. Puede solicitar un listado de las divulgaciones que hemos divulgado de su PHI a entidades o personas ajenas a nuestro consultorio, con excepción de las realizadas a petición suya o para propósitos de tratamiento, pago u operaciones de atención médica. No cobraremos una tarifa por la primera primera contabilidad proporcionada en un período de 12 meses.
- Tiene derecho a recibir una notificación de violación de la privacidad. Tiene derecho a recibir una notificación por escrito si el consultorio descubre una violación de su PHI no asegurada y determina, a través de una evaluación de riesgos, que se requiere una notificación.
- Si tiene preguntas sobre sus derechos de privacidad o desea presentar una solicitud por escrito, no dude en ponerse en contacto con nuestro funcionario de privacidad en el 508-992-6553 o enviarla por correo a 874 Purchase St., New Bedford, MA 02740, ATTN: Privacy Officer.

Cómo Podemos Utilizar o Divulgar la Información Médica Protegida (PHI)

Los siguientes son ejemplos de usos y divulgaciones de su información médica protegida que se nos permite hacer. Estos ejemplos no pretenden ser exclusivos, sino describir posibles tipos de usos y divulgaciones.

Tratamiento Podemos utilizar y divulgar su PHI para proporcionar, coordinar o gestionar su atención médica y cualquier servicio relacionado. Esto incluye la coordinación o gestión de su atención médica con un tercero que participe en su atención y tratamiento. Por ejemplo, revelaríamos su PHI, si fuera necesario, a una farmacia que surtiera sus recetas. También podemos divulgar la PHI a otros proveedores de atención médica que puedan participar en su atención y tratamiento.

Pago Su PHI se utilizará, según sea necesario, para obtener el pago de sus servicios de atención médica. Esto puede incluir ciertas actividades que su plan de seguro médico puede realizar antes de que apruebe o pague los servicios de atención médica que le recomendamos, como determinar la elegibilidad o la cobertura de los beneficios del seguro.

Operaciones de Asistencia Sanitaria Podemos usar, o divulgar, según sea necesario, su PHI para respaldar



las operaciones comerciales de nuestra práctica. Esto incluye, entre otros, la planificación y el desarrollo empresarial, la evaluación y la mejora de la calidad, la revisión médica, los servicios legales, las funciones de auditoría y las actividades de seguridad del paciente.

Avisos Especiales Podemos usar o divulgar su PHI, según sea necesario, para comunicarnos con usted y recordarle su cita. Podemos comunicarnos con usted por teléfono u otros medios para brindarle los resultados de exámenes o pruebas, para brindarle información que describa o recomiende alternativas de tratamiento con respecto a su atención, o para brindarle información sobre los servicios y beneficios relacionados con la salud que ofrece nuestra oficina.

Es posible que nos comuniquemos con usted con respecto a las actividades de recaudación de fondos, pero usted tendrá derecho a optar por no recibir más comunicaciones de recaudación de fondos. Cada aviso de recaudación de fondos incluirá instrucciones para optar por no participar.

Organización de Información Médica El consultorio puede optar por utilizar una organización de información médica, u otra organización similar, para facilitar el intercambio electrónico de información con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica.

A Otras Personas Involucradas En Su Atención Médica A menos que usted se oponga, podemos divulgar a un miembro de su familia, un pariente, un amigo cercano u otra persona que usted identifique, su PHI que se relaciona directamente con la participación de esa persona en su atención médica. Si no puede aceptar u oponerse a dicha divulgación, podemos divulgar dicha información según sea necesario si determinamos que es lo mejor para usted según nuestro criterio profesional. Podemos usar o divulgar PHI para notificar o ayudar a notificar a un miembro de la familia, representante personal o cualquier otra persona que sea responsable de su atención, sobre su condición general o muerte. Si no está presente o no puede aceptar u objetar el uso o la divulgación de la PHI (por ejemplo, en una situación de socorro en caso de desastre), entonces su proveedor de atención médica puede, utilizando su criterio profesional, determinar si la divulgación es lo mejor para usted. En este caso, solo se divulgará la PHI que sea necesaria.

Otros Usos y Divulgaciones Permitidos y Requeridos También se nos permite usar o divulgar su PHI sin su autorización por escrito, o brindarle la oportunidad de objetar, para los siguientes propósitos: si así lo requiere la ley estatal o federal; para actividades de salud pública y cuestiones de seguridad [p. ej. un retiro de producto]; para actividades de vigilancia de la salud; en casos de abuso, negligencia o violencia doméstica; para evitar una amenaza grave a la salud o la seguridad; para fines de investigación; en respuesta a una orden judicial o administrativa y citaciones que cumplan con ciertos requisitos; a un juez de instrucción, médico forense o director de funeraria; para responder a solicitudes de donación de órganos y tejidos; para abordar la compensación de trabajadores; aplicación de la ley y algunas otras solicitudes gubernamentales; y para funciones gubernamentales especializadas [por ejemplo, militares, seguridad nacional, etc.]; con respecto a un plan de salud grupal, divulgar información a un patrocinador del plan de salud para la administración del plan; y si lo solicita el Departamento de Salud y Servicios Humanos para investigar o determinar nuestro cumplimiento con los requisitos de la Regla de Privacidad.

Reclamaciones Sobre la Privacidad

Tiene derecho a presentar una queja ante nosotros, o directamente ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos, si cree que hemos violado sus derechos de privacidad. Puede presentar una queja ante nosotros notificando al responsable de privacidad en el teléfono (508) 992-6553. No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Contáctenos:

Greater New Bedford Community Health Center, Inc.

874 Purchase Street, New Bedford, MA 02740 • (508) 992-6553

Para comunicarse con un proveedor fuera del horario de atención

Llame a nuestra línea principal al (508) 992-6553 en cualquier momento (24 horas al día, 7 días a la semana) para comunicarse con nuestro proveedor de guardia.

Horas de Operación

Medicina Para Adultos:	Lunes - Viernes • 8 am - 5:30 pm	Atención Médica Urgente:	Lunes - Viernes • 8 am - 5:30 pm
Enfermedad infecciosa:	Lunes - Viernes • 8 am - 5:30 pm		Sábado • 8 am - 4:30 pm
La Salud de la Mujer:	Lunes - Viernes • 8 am - 5:30 pm	Cuidado Dental:	Lunes - Viernes • 8 am - 5 pm
Medicina Pediátrica:	Lunes - Viernes • 8 am - 5:30 pm		

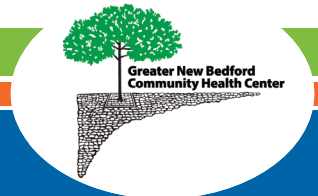
ESTACIONAMIENTO GRATIS

Los pacientes pueden aparcar gratuitamente en el cercano garaje de Elm Street.



874 Purchase Street • New Bedford, MA 02740

www.gnbchc.org



Centro Médico Comunitario de Área de la New Bedford

Nuestra Misión

Pacientes

Servir, educar e inspirar a nuestros pacientes para que estén más informados y sean más participativos en su salud total.

Comunidad

Ser un recurso y un líder regional centrado en la mejora de la salud pública en las comunidades a las que servimos.

Nuestra Visión

Mejorar la salud, el bienestar y la calidad de vida de cada paciente sus familias y la comunidad en general.

Nuestros Valores

P

Centrados en el Paciente – Una rica diversidad de pacientes está en el centro de lo que hacemos. Una atención equitativa significa que debemos empatizar con cada paciente, hablar su idioma y adaptar lo que hacemos para satisfacer sus necesidades únicas.

I

Innovación – Nuestro enfoque es dinámico, colaborativo y adaptable. Las comunicaciones claras, el flujo de trabajo coordinado, la transparencia financiera y el énfasis en los resultados refuerzan la relación especial entre los pacientes y los equipos de atención.

L

Socios Locales – La comunidad de Greater New Bedford es la beneficiaria a largo plazo de nuestro trabajo. Somos un socio totalmente comprometido y un agente de atención primaria para el cambio positivo en cuestiones críticas de salud pública y la eliminación de las disparidades sanitarias.

O

Obligado y Respetuoso – Tanto los pacientes como los empleados pueden contar con que nuestro centro de salud es acogedor, seguro, confidencial y cortés. Cada paciente es bienvenido, al igual que cada empleado es valorado. Todos son tratados con justicia y dignidad.

T

Jugadores de Equipo – Nuestro equipo está capacitado por su riqueza de perspectivas y unificado en su enfoque para servir a nuestros pacientes y a la comunidad. Somos deliberados y considerados a la hora de aportar nuestra experiencia, compartir la responsabilidad y fomentar la esperanza.

¿Por qué PILOT?

Pilot (pahy-luh t) – sustantivo: Navegador. Una persona con conocimientos especiales calificada para navegar en una embarcación a través de aguas difíciles (del Glosario de términos náuticos de Wikipedia.org)