

# Los Derechos y las Responsabilidades del Paciente

UW Health trabaja junto con nuestros pacientes para brindar una atención médica excepcional. Para asegurarnos de que reciba la atención más segura y de la más alta calidad posible, es importante que usted esté informado de sus derechos y responsabilidades. Para obtener más información, o para conversar acerca de sus derechos y responsabilidades como paciente, por favor comuníquese con el departamento de Relaciones con los Pacientes en [patientrelations@uwhealth.org](mailto:patientrelations@uwhealth.org) o llamando al (608) 263-8009.

## DERECHOS DE LOS PACIENTES

### Acceso a atención y tratamiento sin discriminación

1. Recibir atención y tratamiento recibir atención y tratamiento sin discriminación o sin ser tratado de forma diferente en base a raza, color, nacionalidad, ascendencia, edad, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, credo, religión, estado civil, estado de recién nacido, situación militar, o fuente de pago.
2. Recibir tratamiento de emergencia, aunque no pueda pagar
3. Recibir atención en un establecimiento de UW Health sin ser transferido a otro centro, exceptuando en ciertas situaciones de emergencia, a menos que le hayan informado de la razón de su transferencia, y que otro hospital esté de acuerdo en aceptarle como paciente y continuar la provisión de cuidados médicos

### Respeto hacia su dignidad y privacidad

1. Ser tratado con respeto y cortesía y no ser sometido a ninguna forma de abuso o acoso
2. Privacidad durante su tratamiento
3. Mantenemos la información sobre sus cuidados médicos de manera privada y confidencial. Los detalles de su condición y tratamiento no serán compartidos con ninguna persona, excepto aquellas autorizadas a recibir la información. Para asistir en sus cuidados médicos cuando usted está siendo visto por profesionales médicos en más de una organización, la información médica que el Hospital y las Clínicas de UW almacena electrónicamente también está disponible para otros proveedores médicos asociados con UW Health.
4. Solicitar restricciones en ciertos usos y divulgaciones de su información médica de acuerdo a la ley federal (HIPAA por sus siglas en inglés)
5. Solicitar la manera y el lugar donde nos comunicaremos con usted fuera del hospital y las clínicas

### Información que puede entender

1. Saber sobre las reglas y procedimientos del hospital
2. Recibir asistencia de intérpretes calificados si su primer idioma no es inglés o si es sordo/tiene dificultad para oír o usar equipos adaptivos
3. Recibir información completa sobre su condición, plan de tratamiento y perspectivas de recuperación
4. Su estado de salud y le animaremos a que se involucre en la planificación de sus cuidados y tratamiento, incluyendo el control adecuado de su dolor

### Participación en decisiones sobre sus cuidados médicos

1. Estar involucrado en las decisiones sobre sus cuidados médicos y a dar su permiso antes de que se realice un tratamiento, exceptuando los casos de emergencia. Cuando se pide su permiso para un tratamiento, se le informará sobre su condición, los procedimientos o tratamientos planeados, tratamientos alternativos, los riesgos y efectos secundarios, qué podría pasar si no recibe tratamiento para su condición, y cuál es el promedio de éxito

2. Elegir no recibir tratamiento. Su doctor le informará sobre lo que puede ocurrir si no recibe tratamiento. Usted se responsabiliza de los resultados si se opone al tratamiento o si no sigue las instrucciones de su médico
3. Completar un Poder Notarial para los Cuidados Médicos o un Testamento en Vida (conocidos como Instrucciones Médicas Anticipadas) si tiene al menos 18 años de edad. Estos documentos legales nos indican sus deseos referentes a los cuidados médicos futuros; el Poder Notarial para los Cuidados Médicos también le permite designar a una persona para que tome decisiones sobre sus cuidados médicos en caso de que usted no pueda
4. Rehuser el tratamiento experimental o la participación en investigaciones
5. Participar en la discusión de temas éticos relacionados con su cuidado. Dichos temas quizá incluyan el comenzar o desconectar tratamientos para mantener la vida, y preguntas sobre pruebas de investigación o pruebas clínicas en las que pueda estar participando. Para hablar con un miembro del comité de ética del hospital, llame al Departamento de Relaciones con Pacientes al (608) 263-8009
6. Solicitar un límite en el número de estudiantes de medicina y residentes involucrados en sus cuidados médicos. Los pacientes que deseen limitar la participación de doctores residentes o estudiantes de medicina en sus cuidados médicos deben hablar con su doctor. En la medida de lo posible, la solicitud será respetada si no afecta de forma negativa a los cuidados médicos, el tratamiento, o los servicios que recibe el paciente
7. Identificar una persona de apoyo que esté envuelto en sus cuidados, sus decisiones de tratamiento y servicio (en la medida que lo autorice por el paciente)
8. Estar informado sobre los resultados de sus cuidados médicos, incluyendo los resultados inesperados

### Cuidados que le ofrecen apoyo a usted y a su familia

1. Que el personal del hospital avise a un miembro de la familia y a su médico personal de su ingreso
2. Que se le dé el nombre del médico u otro profesional médico encargado de sus cuidados médicos
3. Decidir quién puede o no puede visitarle durante su estancia en el hospital
4. Recibir cuidados médicos que satisfagan sus necesidades emocionales, espirituales y culturales. Mientras esté en el hospital podrá llevar a cabo sus prácticas culturales o espirituales siempre que no perjudiquen a otras personas o interfieran con el tratamiento médico
5. Acceso a servicios de protección, como un tutor legal, cuando sea necesario



6. Recibir cuidados en un ambiente seguro
7. Recibir su tratamiento médico sin reclusión o restricción a menos que su condición médica lo requiera, o si es necesario debido a un comportamiento agresivo o violento
8. Ser socios con el personal del hospital para evaluar y controlar su dolor

### Acceso a sus cuentas y expediente médico

1. Tener acceso a la información de su expediente médico y cuentas
2. Solicitar una copia de su expediente médico en un período de tiempo razonable y a un costo razonable
3. Recibir una copia de su cuenta que le muestre los cobros por cada uno de los servicios recibidos
4. Pedir una corrección de su expediente médico (HIPAA) y cuestionar la exactitud de sus cuentas
5. Pedir un informe de las divulgaciones de su información médica
6. Evitar que su expediente médico sea utilizado con propósitos de investigación
7. Recibir información sobre asistencia financiera. Para ver si usted califica, llame al (877) 565-0505.

### RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

El ambiente de UW Health es curativo. Por favor trate a los proveedores, los empleados, los otros pacientes y a los visitantes con respeto. No se tolerará ningún comportamiento agresivo o violento.

1. Seguir las reglas y regulaciones del hospital
2. Respetar los derechos de otros pacientes, familias, visitantes y del personal
3. Proporcionar información completa y exacta sobre su salud y cuidados médicos a su equipo de cuidados médicos
4. Pedir más información si no entiende su enfermedad o tratamiento
5. Trabajar con las personas encargadas de sus cuidados de forma activa para que se lleve a cabo su plan de tratamiento
6. Reportar cualquier cambio en su condición después de la dada de alta
7. Proporcionar información exacta sobre su seguro médico, o contactar a nuestro Departamento de Cuentas y hacer arreglos para el pago de los servicios que se le han proporcionado
8. Mantener sus citas médicas, o notifique a su clínica con suficiente anticipación si no puede asistir

### Si tiene preocupaciones sobre sus cuidados médicos, puede presentar una queja:

- Departamento de Relaciones con Pacientes, Patient Relations Department, 600 Highland Avenue, G7/210, Madison, WI 53792-2460, patientrelations@uwhealth.org, (608) 263-8009. Las quejas serán revisadas rápidamente y se resolverán dentro de un período de 7 a 15 días laborales cuando sea posible.
- Puede presentar una queja con:
  - The State of Wisconsin Department of Health & Family Services Division of Quality Assurance; Bureau of Health Services P.O. Box 2969 Madison, WI 53701-2969, (800) 642-6552
  - The Joint Commission Office of Quality Monitoring One Renaissance Blvd Oakbrook Terrace, IL 60181 (800)994-6610 fax (630) 792-5636 correo electrónico: patientsafetyreport@jointcommission.org

- Si es un paciente de Medicare y tiene una queja sobre la calidad de los cuidados o piensa que se le está dando de alta del hospital demasiado pronto, puede presentar una apelación con Livanta LLC Teléfono: (888) 524-9900, TTY: (888) 985-8775

- Puede presentar una queja formal sobre discriminación en:

\* Department of Health Services Civil Rights Compliance  
ATTN: Attorney Pamela McGillivray 1 West Wilson St. Room 651  
P.O. Box 7850  
Madison, WI 53707-7850  
(608) 266-1258  
Fax: (608) 267-1434  
TTY: (800) 947-3529  
Email: DHSCRC@dhs.wisconsin.gov Web: dhs.wisconsin.gov/civil-rights/

\* U.S. Department of Health and Human Services, Director, Office for Civil Rights, Room 509F HHH Bldg., 200 Independence Avenue, S.W. Washington, D.C. 2020  
(202) 619-0403  
TTY/TDD (202) 619-3257

- Office for Civil Rights

U.S. Department of Health and Human Services  
233 N. Michigan Ave., Ste. 240  
Chicago, IL 60601  
Customer Response Center (800) 368-1019  
Fax (202) 619-3818  
TDD (800) 537-7697

- Puede presentar una queja relacionada con pruebas de laboratorio contactando a:
  - \* Centros para Medicare y Medicaid (Center for Medicare & Medicaid o CMS por sus siglas en inglés), Servicios de la División de Laboratorio (*Division of Laboratory Services* o CLIA por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (877) 267-2323, extensión 63531.
  - \* College of American Pathologists (CAP por sus siglas en inglés), número de teléfono gratuito (866) 236-7212.

**UW Health cumple con las leyes civiles federales aplicables. Para obtener la información completa sobre sus derechos y responsabilidades, comuníquese con Relaciones con los Pacientes al (608) 263-8009**

# Resumen del Aviso de Prácticas de Privacidad

Por favor, remítase al formulario del aviso para una descripción completa de las normas de privacidad abajo resumidas.

## ¿Qué es la información médica?

Cada vez que un proveedor de cuidados médicos de la UW Health le atiende se genera información médica. La información médica puede ser escrita, hablada o electrónica.

## Los proveedores de cuidados médicos de Las UW Health: las organizaciones que manejan la información médica

Cualquier proveedor de cuidados médicos de la UW Health que usted visite sigue las mismas normas de privacidad cuando maneja la información médica.

## La ley permite a los proveedores de cuidados médicos de la UW Health Utilizar y Revelar la Información Médica para las Siguyentes Actividades de Rutina

- El tratamiento
- Los pagos
- El manejo operacional de los cuidados médicos
- Los recordatorios de citas y comunicaciones sobre citas

## Otros ejemplos de usos y revelación de información médica permitidos

- Las actividades de salud pública
- Algunas actividades de investigación
- Usos y revelación permitidos o exigidos por la ley
- Algunas actividades para recaudar fondos y de marketing

## Actividades a las que Usted se puede oponer

En muchos casos, a usted se le da la oportunidad de oponerse antes de que se haga cualquiera de las cosas mencionadas a continuación:

- Revelar información médica a los familiares, amigos u otras personas que participen en sus cuidados.
- Revelar su nombre, número de cuarto, estado o religión en un directorio que está a disposición de los visitantes (esta situación sólo se presentará si se convierte en paciente ingresado).

## Actividades que requieren su permiso por escrito (Autorización)

Si los proveedores de cuidados médicos de la UW Health necesitan usar o revelar su información médica por otro motivo, primero debemos conseguir su autorización por escrito.

## Sus derechos de privacidad como paciente

Usted tiene derecho a:

- Solicitar la forma en la que quiere que nos pongamos en contacto con usted.
- Inspeccionar y recibir una copia de su expediente médico y sus cuentas.
- Solicitar correcciones de su expediente médico y sus cuentas.
- Recibir una lista detallada de cierta información que se haya revelado.
- Recibir una copia por escrito del AVISO sobre las NORMAS DE PRIVACIDAD de los proveedores cuidados médicos de la UW Health. Usted puede conseguir un impreso actualizado del aviso en el cualquier mostrador de registro de la UW Health.
- Solicitar restricciones en el uso y la revelación de su información médica. (Quizás no podamos conceder peticiones que vayan más allá de lo que permite la ley.)

## Información de contacto y quejas

Si usted tiene alguna pregunta o preocupación con relación a la información en este aviso, por favor contacte al:

Patient Relations  
600 Highland Ave.  
Madison, WI 53792-2460  
(608) 263-8009  
patientrelations@uwhealth.org

Si usted cree que algún proveedor de cuidados médicos de UW Health ha violado sus derechos de privacidad, puede llamar al Departamento de Relaciones con Pacientes (*Department of Patient Relations*) para hablar sobre sus preocupaciones. Si no está satisfecho con el resultado, puede presentar una queja por escrito con el Departamento de Relaciones con Pacientes. Además, también puede presentar una queja con el secretario del Departamento Federal de Salud y Servicios Humanos (*Federal Department of Health and Human Services* o DHHS por sus siglas en inglés). Si usted presenta una queja, no será de ninguna forma castigado, amenazado, acosado, ni se tomarán represalias contra usted ni habrá ninguna otra consecuencia negativa.

## Asistencia en su idioma y No-discriminación

Pacientes recibir atención y tratamiento sin discriminación o sin ser tratado de forma diferente en base a raza, color, nacionalidad, ascendencia, edad, sexo, género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, credo, religión, estado civil, estado de recién nacido, situación militar, o fuente de pago.

## Español

ATENCIÓN: si habla español, hay servicios de asistencia en su idioma gratuitos disponibles para usted. Llame al (608) 262-9000 (TTY: 711).

UW Health cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina con base en la raza, el color, el país de origen, la edad, la discapacidad o el sexo.

## Hmoob (Hmong)

LUS CEEB TOOM : Yog koj xav tau kev pab txhais lus, taw tes rau kab ntawv uas yog koj cov lus es ib tug neeg txawj txhais lus mam li pab txhais lus pub dawb rau koj. (608) 262-9000 (TTY: 711).

Lub chaw ua hauj lwm no yeej ua raws li txhua yam kev cai lij choj uas tiv thaiv tib neeg txoj cai thiab yuav tsis pub muaj kev cais pab pawg los yog txwv kev pab cuam rau ib tug neeg twg vim nws yog haiv neeg txawv, muaj cev nqaij daim tawv uas yog txawv xim, tuaj lwm lub teb chaws tuaj, hnub nyooq laus los hluas, xiam oos khab, los yog ib tug poj niam los txiv neej

# Aviso de Prácticas de Privacidad

## Su Información. Sus Derechos. Nuestras Responsabilidades.

Este aviso describe cómo puede ser utilizada y divulgada su información médica y cómo usted puede tener acceso a esta información. Por favor revise esto atentamente.

### Sus Derechos

Usted tiene ciertos derechos cuando se trata de su información médica. Esta sección explica sus derechos y algunas de las responsabilidades que tenemos de ayudarle.

- Obtener una copia electrónica o en papel de su expediente médico.
  - Usted puede solicitar ver u obtener una copia electrónica o en papel de su expediente médico y otra información médica que tengamos sobre usted. Pregúntenos cómo hacerlo
  - Le entregaremos una copia o un resumen de su información médica, usualmente dentro de un periodo de 30 días después de haberlo solicitado. Es posible que le cobremos una tarifa razonable basada en el costo de producir dicho documento.
- Solicitar que corrijamos su expediente médico
  - Usted puede solicitarnos corregir información médica sobre usted que usted considere incorrecta o incompleta. Pregúntenos cómo hacerlo.
  - Es posible que digamos que no a su solicitud, pero le informaremos de la razón de esto por escrito en un periodo de 60 días.
- Solicitar que nuestra comunicación sea confidencial
  - Usted puede pedirnos que nos comuniquemos con usted de una manera específica (por ejemplo, al teléfono de la oficina o la casa) o que mandemos la correspondencia a una dirección diferente,
  - Aceptaremos todas aquellas solicitudes razonables.
- Solicitar que limitemos lo que utilizamos o compartimos
  - Usted puede pedirnos que no utilicemos o compartamos cierta información médica para el tratamiento, el pago o nuestras operaciones. No estamos obligados a acceder a su solicitud; es posible que digamos que “no” si esto pudiese afectar su atención médica
  - Si usted paga el precio completo por un servicio o de un artículo médico con dinero de su bolsillo, usted puede pedirnos que no compartamos esta información para propósitos de pago o de nuestras operaciones con su seguro médico. Accederemos a esta solicitud a menos que una ley nos exija que compartamos esta información
- Obtener una lista de aquellos con los que hemos compartido información
  - Usted puede solicitar una lista (registro) de las veces que hemos compartido su información médica durante un periodo de seis años hasta la fecha en que lo solicita; con quién la compartimos y por qué.
  - Incluiremos todas las divulgaciones excepto aquellas relacionadas con tratamientos, pagos, y operaciones de atención médica, y ciertas otras divulgaciones (como las que usted nos solicitó realizar). Nosotros entregaremos un informe gratuito por año, pero cobraremos una tarifa razonable y basada en el costo del informe si usted solicita otro dentro de un periodo de 12 meses.
- Obtener una copia de este aviso de privacidad
  - Usted puede solicitar una copia impresa de este documento en cualquier momento, incluso si usted accedió a recibir este aviso electrónicamente. Le proporcionaremos esta copia impresa de inmediato.

- Elegir a alguien que actúe en su nombre
  - Si usted le ha otorgado a alguien un poder legal para tomar decisiones médicas o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones con respecto a su información médica.
  - Nos aseguraremos de que la persona tenga esa autoridad y que pueda actuar por usted antes tomar cualquier medida.
- Presentar una queja si usted cree que se han violado sus derechos
  - Usted puede quejarse si cree que hemos violado sus derechos comunicándose con nosotros usando la información en la página.
  - Usted puede presentar una queja ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C. 20201, llamando (877) 696-6775, o visitando [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints).
  - No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

### Sus Opciones

Con relación a cierta información médica, usted puede indicarnos sus decisiones en cuanto a qué podemos compartir. Si usted tiene una preferencia clara acerca de cómo compartimos su información médica en las situaciones descritas más abajo, hable con nosotros. Indíquenos que es lo que desea que hagamos y nosotros seguiremos sus instrucciones.

En los casos siguientes, usted tiene tanto el derecho como la opción de indicarnos como:

Compartir información con su familia, amistades cercanas u otras personas involucradas en su cuidado

- Compartir información en una situación de auxilio frente a un desastre.
- Incluir su información en el directorio de un hospital. Si usted no puede indicarnos su preferencia, por ejemplo, si esta inconsciente, quizás nosotros compartamos su información si creemos que esto es lo mejor para usted. Quizás también compartamos su información cuando esto sea necesario para atenuar una amenaza seria e inminente para la salud o la seguridad.

En los casos siguientes nunca compartiremos su información a menos que usted nos de su permiso por escrito:

- Promoción
- Venta de su información
- Compartir la mayoría de las notas de psicoterapia

Es posible que nos comuniquemos con usted para recaudar fondos, pero usted puede decirnos que no volvamos a hacerlo.



## Nuestros Usos y Divulgaciones

Nosotros normalmente utilizamos y compartimos su información médica de las siguientes maneras:

- Para tratarle  
Podemos utilizar su información médica y compartirla con otros profesionales que lo estén tratando, por ejemplo: Un médico que lo está tratando por una lesión consulta a otro médico sobre su estado general de salud.
- Para dirigir nuestra organización  
Podemos utilizar y compartir su información médica para manejar nuestra consulta, mejorar la atención, y comunicarnos con usted cuando sea necesario. Por ejemplo, utilizamos su información médica para manejar su tratamiento y los servicios que recibe.
- Para cobrar por los servicios recibidos  
Podemos utilizar y compartir su información médica para cobrar y recibir el pago de los planes de salud y otras entidades. Por ejemplo: Nosotros le entregamos información sobre usted a su plan de seguro de salud para que este pague por los servicios que ha recibido.

## ¿De qué otra manera podemos utilizar o compartir su información médica?

Se nos permite o exige compartir su información médica de otras maneras-usualmente en maneras que contribuyen al bien común, como es el caso de la salud pública y la investigación. Debemos cumplir con muchas condiciones impuestas por la ley antes de poder compartir su información con estos propósitos. Para más información visite: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html).

- **Asistencia con asuntos de salud pública y seguridad**  
Podemos compartir su información médica en ciertas situaciones tales como:
  - Prevención de enfermedades
  - Asistencia con la retirada del Mercado de productos defectuosos
  - Informar sobre reacciones adversas a medicamentos
  - Informar sobre sospechas de abuso, negligencia o violencia doméstica
  - Prevenir o reducir amenazas graves contra la salud o seguridad de cualquier persona
- **Investigación Médica**  
Podemos utilizar o compartir su información para investigación médica.
- **Cumplir con la ley**  
Compartiremos información sobre usted si la ley estatal o federal lo requieren, incluyendo al Departamento de Salud y Servicios Humanos si este quiere comprobar que cumplimos con la ley de privacidad federal.
- **Responder a solicitudes de donación de órganos y tejido**  
Podemos compartir su información médica con organizaciones para la obtención de órganos.
- **Trabajar con un médico forense o un director de casa funeraria**  
Podemos compartir información médica con un médico forense, un juez de instrucción o un director de casa funeraria cuando un individuo fallece Responder a solicitudes de compensación del trabajo, autoridades policiales y otras agencias gubernamentales.
  - Podemos compartir su información médica Para reclamos de compensación del trabajo
  - Con propósito de facilitar la aplicación de la ley o con un oficial de la fuerza policial

- Con agencias de supervisión médica en actividades autorizadas por la ley
- Para funciones gubernamentales especiales como los servicios de protección militar, de seguridad nacional y presidencial.

- **Responder a demandas y acciones legales**

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

Podríamos limitar el acceso a su información médica según lo estipulado por las leyes del estado de Wisconsin, si la protección que brindan dichas leyes estatales es mejor que la establecida por las pautas federales.

## Nuestras Responsabilidades

Estamos obligado por ley a mantener la privacidad y seguridad de su información médica protegida

- Le avisaremos de inmediato si se produce una filtración de información que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir con los deberes y seguir las prácticas de privacidad descritas en este aviso y proporcionarle una copia de este.
- No usaremos ni compartiremos su información de ninguna manera distinta a lo descrito en este documento a menos que usted nos autorice por escrito a hacerlo. Después de habernos autorizado, usted puede cambiar de parecer en cualquier momento. Avísenos por escrito si ha cambiado de parecer.

Para más información diríjase a: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html).

## Cambios a las Términos de este Aviso

Nosotros podemos cambiar los términos de este aviso; estos cambios se aplicarán a toda la información que tengamos sobre usted. El nuevo aviso estará su disposición. Usted puede obtener este nuevo aviso solicitando uno, en nuestra oficina o en nuestro sitio en la red.

## Este Aviso de Practicas de Privacida se aplica a las Siguietes

### Organizaciones:

- Fundación Médica de la Universidad de Wisconsin, Cía. (*The University of Wisconsin Medical Foundation, Inc*)
- El Hospital de la Universidad de Wisconsin y la Autoridad Clínica (*The University of Wisconsin Hospitals & Clinics Authority*)
- La Escuela de Medicina y Saluda Publica de la Universidad de Wisconsin-Madison (*The University of Wisconsin-Madison School of Medicine and Public Health*)
- EL Departamento de Medicina Familiar y Salud Comunitaria de la Universidad de Wisconsin (*The University of Wisconsin Department of Family Medicine and Community Health*)

### Contáctenos

- Oficial de Privacidad de UW Health: [privacyofficer@uwhealth.org](mailto:privacyofficer@uwhealth.org) (608) 203-4631
- Oficial de Privacidad de UW Madison: [hipaa@wisc.edu](mailto:hipaa@wisc.edu) (608) 262-2059



# Servicio de Farmacia de UW Health

Los Farmacéuticos y los Médicos de UW Health trabajan en conjunto para obtener Resultados Sobresalientes.

## Su Salud y Seguridad son Nuestra Prioridad

El Servicio de Farmacia de UW Health está dedicado a usted y su salud. Nuestros farmacéuticos trabajan estrechamente con los doctores y otros profesionales médicos para que usted reciba una atención personalizada óptima. Ofrecemos servicio de intérpretes para más de 100 idiomas de forma gratuita.

## Entrega GRATUITA a domicilio

UW Health puede entregar medicamentos a su domicilio. Este servicio gratuito incluye envoltorios especiales para medicamentos que necesiten refrigeración. Por favor llame al (866) UWH-DRUG (866) 894-3784 o hable con el personal de farmacia para obtener mayores detalles.

## Medicamentos Genéricos a un Precio Reducido

Es importante que preste atención a nuestras mejores ofertas—incluso con sus medicamentos. Tenemos más de 200 medicamentos genéricos a un precio reducido. Pregunte si nuestro programa de medicamentos genéricos de bajo costo para 30 días (\$9.99) o 90 días (\$11.99, un promedio de \$4 al mes) es apropiado para usted.

## Servicios de Atención Para Personas de la Tercera Edad

Todos los Miércoles ofrecemos descuentos para los pacientes de la tercera edad. Las personas de 65 años y en adelante reciben un descuento del 20 por ciento para los medicamentos a la venta sin receta. A medida que envejecemos, nuestros cuerpos empiezan a procesar los medicamentos de forma distinta; nuestros farmacéuticos están entrenados en medicamentos usados comúnmente por personas de la tercera edad y adultos mayores. También ofrecemos varios programas para el control de la salud para ayudarle a mantenerse saludable, y proporcionamos vacunas contra el herpes zóster y la tos ferina.

## Cambiar el Sabor de sus Medicamentos

Hagamos que el tomar medicamentos sea más fácil para todos. Podemos cambiar el sabor de aquellos medicamentos (tanto los recetados como los disponibles a la venta sin receta) que saben mal por un sabor más agradable tal como el sabor a manzana, crema de plátano, fresa, sandía y muchos otros. El añadir sabor no afecta a la estabilidad o efectividad del medicamento, pero sabe mucho mejor. Este es un servicio gratuito para todas las edades.

## Vacunas

La prevención es la mejor defensa contra las enfermedades. El Servicio de Farmacia de UW Health puede ayudarle a usted y a su familia a mantenerse saludables. Nuestros farmacéuticos administran vacunas que ayudan a prevenir enfermedades. Pida más información sobre las vacunas al personal de farmacia.

## Entrenamiento Especializado en Condiciones Médicas Complejas

Nuestros farmacéuticos han recibido entrenamiento especial para el manejo de medicamentos para pediatría, trasplante, cáncer, hormona del crecimiento, artritis reumatoide, hepatitis, cardiopatías, diabetes, afecciones respiratorias y mucho más.

## Eliminación Segura de Medicamentos Sin Usar o No Deseados

Usted puede eliminar en forma segura medicamentos sin usar o que ya no desee en recipientes especiales para recolectar estos medicamentos ubicados en varias de las farmacias de UW Health. Los recipientes están disponibles en las farmacias durante el horario normal de atención de estas.

## Servicio de Farmacia de UW Health

Clínica de 1 S. Park  
1 S. Park St.  
(608) 287-2400

Ubicación de Acceso Remoto para  
Surtir Medicamentos Erdman  
(*Erdman Remote Dispensing Site*)  
2202 S. Park Street  
(608) 230-7450

Clínica de Oncología del  
UW Carbone Center  
(*UW Carbone Center  
Oncology Clinic*)  
UW Carbone Cancer Center  
600 Highland Ave.  
(608) 263-7025

Servicio de Envío de  
Medicamentos de UW Health  
5249 E. Terrace Dr.  
(608) 263-1292

Clínica de 1102 S. Park  
1102 S. Park St.  
(608) 287-5885

Ubicación de Acceso Remoto para  
Surtir Medicamentos Evjue  
3434 E Washington Avenue  
(608) 204-2680

Clinica de Union Corners  
2402 Winnebago St.  
(608) 242-6862

Clínica del Oeste (*West Clinic*)  
451 Junction Rd.  
(608) 265-7070

Hospital de Niños de American  
Family (*American Family  
Children's Hospital*)  
1675 Highland Ave.  
(608) 890-7899

Clínica de Medicina Familiar  
del Noreste  
(*Northeast Family Medical Center*)  
3209 Dryden Dr.  
(608) 241-9638

Hospital de la Universidad de  
Wisconsin  
(*University of Wisconsin Hospital*)  
600 Highland Ave.  
(608) 263-1280

Clínica de West Towne  
7102 Mineral Point Rd.  
(608) 828-7688

Clínica del Este (*East Clinic*)  
5249 E. Terrace Dr.  
(608) 265-1650

**Para ver las horas de servicio  
de las farmacias, visite  
[uwhealth.org/pharmacy](http://uwhealth.org/pharmacy)**

UW Health en el American Center  
4602 Eastpark Blvd.  
(608) 240-4265



# Como Solicitar Copias de su Expediente Médico en UW Health

Puede solicitar copias de su expediente médico, imágenes de radiología e informes y láminas de patología de UW Health. Si desea recibir más información, visite [uwhealth.org](http://uwhealth.org)

## Entender la Cobertura de su Seguro de Salud y lo que Usted debe pagar de su bolsillo

UW Health se compromete a brindar una atención y un servicio extraordinario a nuestros pacientes y sus familias. Esto incluye ayudarle a entender la cobertura de su seguro de salud y sus cuentas o facturas por servicios médicos. Le sugerimos que revise la información relacionada con los beneficios de su seguro para entender cuanto podría tener que pagar de su bolsillo. Usted también puede visitar [uwhealth.org/billing](http://uwhealth.org/billing) para más información sobre nuestra ubicación, formas de cobro y tarifas por establecimientos.

La cobertura de su seguro de salud y lo que usted debe pagar de su bolsillo pueden ser diferentes dependiendo si los servicios se reciben en una clínica de propiedad del Hospital y Clínicas de UW (también conocidas como departamento de atención ambulatoria hospitalario) o en una clínica de propiedad de la Fundación Médica de la Universidad de Wisconsin. Los establecimientos de propiedad del Hospital y Clínicas de UW cobran una tarifa por el uso de sus instalaciones para cubrir el mayor costo de operación de estos departamentos necesario para cumplir con los requerimientos para los Centros para Servicios de Medicare and Medicaid y la Comisión Conjunta.

### Entender su cuenta en UW Health

UW Health revisará la cobertura de su seguro de salud, incluyendo cualquier requisito de pre-autorización o notificación, y enviará los reclamos a su seguro de salud en su nombre. Solicitamos que usted pague los gastos que le corresponden (copagos, deducibles, coseguros) antes de recibir un servicio cuando sea posible. Una vez que su compañía de seguros haya procesado su reclamo y pagado la porción que le corresponde de su cuenta, usted será responsable por el saldo. Si usted tiene preguntas sobre la cobertura de su seguro médico, su visita, o desea conversar sobre opciones de pago o asistencia financiera, por favor llame al (877) 565-0505.

### Entender por qué las Tarifas por Servicios de Proveedores/Médicos y las Tarifas por Instalaciones Clínicas aparecen separadamente

Los hospitales y sus clínicas asociadas tienen requisitos regulatorios de facturación diferentes de los que tiene nuestro grupo de médicos y sus clínicas asociada. Por favor visite [uwhealth.org/facilityfees](http://uwhealth.org/facilityfees) para más información.

- Las tarifas por instalaciones del Hospital/Clínica son para cubrir los costos del establecimiento, los servicios brindados y los artículos utilizados en su atención
- Las tarifas por Médicos/Proveedor Profesional son por los servicios prestados por médicos, asistentes médicos y enfermeras especializadas

### Clínicas Propiedad del Hospital

- Hospital de Niños de American Family (*American Family Children's Hospital*), 1675 Highland Ave.
- Centro de Salud Digestiva (*Digestive Health Center*), 750 University Row
- Clínica del Este (*East Clinic*), 5249 E. Terrace Dr.
- Rehabilitación de Mano y Extremidad Superior (*Hand and Upper Extremity Rehabilitation*), 1 S. Park St.
- Clínica del Riñón (*Kidney Clinic*), 3034 Fish Hatchery Rd.
- Linfedema y Edema Venoso (*Lymphedema and Venous Edema*), 1 S. Park St.
- Clínica Oakwood Village, 6209 Mineral Point Rd.
- Clínica de Manejo del Dolor (*Pain Management Clinic*), 1102 S. Park St.
- Clínica de Rehabilitación (*Rehabilitation Clinic*), 6630 University Ave., Middleton
- Clínica de Research Park, 621 Science Dr.
- Union Corners Clinic Physical Therapy, 2402 Winnebago St.
- Hospital de la Universidad (*University Hospital*), 600 Highland Ave.
- Clínica de University Station, 2880 University Ave.
- UW Carbone Cancer Center, 600 Highland Ave.
- UW Health en el American Center, 4602 Eastpark Blvd.
- Centro Waisman, 1500 Highland Ave.
- Excepto: Autism Treatment Programs
- Clínica del Oeste (*West Clinic*), 451 Junction Rd.
- Women's Pelvic Wellness, 202 S. Park St.
- Clínica Yahara, Fisioterapia Ortopédica (*Orthopedic Physical Therapy*), 1050 E. Broadway

### Preguntas más frecuentes sobre facturación

#### ¿Qué cubre mi póliza del seguro médico?

Cada póliza de seguro médico es distinta. La mejor forma de averiguar qué cubre es contactando a su compañía de seguro médico. Es importante que averigüe si va a tener que pagar parte de la factura (un deducible y/o copagos o coseguro). Los pacientes tienen la responsabilidad de saber qué cubre su seguro médico.



### **¿Debo pagar mis Copagos, Deducible, y/o Coseguros en el momento en que reciba los servicios?**

Le solicitamos que pague los costos que le corresponden (si conoce el monto) antes de presentarse o cuando se registra para su cita. Si usted no cumple con esta obligación cuando asista a su cita, recibirá una cuenta/factura

Por favor tome en cuenta que ciertos servicios (por ejemplo, los que no cubre su Seguro o los que no han sido autorizados) requerirán ser pagados antes o en el momento en que se presten dichos servicios, y de no ser así, es posible que no se presten estos servicios.

### **¿Cómo puedo asegurarme de recibir la mejor cobertura posible bajo mi póliza de Seguro?**

Por favor comuníquese con su compañía de Seguro de Salud para saber cómo recibir la mejor cobertura posible.

### **¿Necesito una Referencia?**

Si su plan requiere una referencia, pero usted no obtiene una, los costos por los que usted será responsable podrían ser mayores y es posible que se le solicite pagar antes de recibir los servicios.

### **¿Necesito notificar a mi Compañía de Seguro**

Algunas pólizas requieren que usted informe a su compañía de seguro de salud cuando ha recibido atención de emergencia, usualmente en un tiempo muy breve después de haberla recibido.

### **¿Cómo se presentarán y pagarán los reclamos ante mi Compañía de Seguro**

UW Health presentara un reclamo a su compañía de Seguro. Después de que su compañía procese este reclamo, usted recibirá una cuenta/factura y será responsable por el pago de cualquier saldo restante en el plazo debido.

### **¿Qué pasaría si no puedo pagar mis cuentas médicas?**

Las cuentas médicas pueden causar estrés en sus finanzas. Podemos ayudarle estableciendo planes de pago, conversando sobre nuestro programa de asistencia financiera y otros servicios. Si usted no puede pagar su saldo en forma completa por favor llame al (877) 565-0505 para solicitar asistencia.

### **¿Pagaré mi Compañía de Seguro directamente a UW?**

Si. Si su compañía de seguro no nos paga directamente, usted debe pagarnos en cuanto reciba el pago de su seguro o una cuenta nuestra.

### **¿Qué pasa si no tengo Seguro de Salud?**

Si usted no tiene Seguro de salud, usted será responsable por el pago del costo de su atención. Si usted necesita asistencia con sus cuentas, por favor llame al (877) 565-0505, con gusto trabajaremos con usted para encontrar una opción de pago adecuada.

### **¿Cómo recibiré mis cuentas?**

Todos los pacientes que tienen una cuenta *MyChart* recibirán sus cuentas en línea. Los pacientes recibirán una notificación a través de la aplicación móvil y a través del correo electrónico asociado a su cuenta de *MyChart* cuando una cuenta esta lista.

Pacientes que no tienen una cuenta de *MyChart* o que hayan elegido no recibir facturación electrónica recibirán una cuenta en papel por correo.

Para inscribirse en *MyChart*, visite [uwhealthmychart.org](http://uwhealthmychart.org), y haga click en "sign up now."

La facturación en línea es una de las muchas maneras en que UW Health está adoptando prácticas de funcionamiento más ecológicas y apoya nuestro compromiso con la sustentabilidad.

### **¿Puedo pagar mis cuentas es línea?**

Si. Los pacientes de UW Health tienen dos opciones para pagar su cuenta médicas en forma segura en línea:

- Facturación en Línea: Pacientes inscritos en *MyChart* pueden recibir y pagar cuentas médicas en línea y obtener su historial de pago ingresando su nombre de usuario y contraseña en *MyChart*
- Pago como Visitante: Pacientes o miembros de la familia que no estén inscritos en *MyChart* pueden pagar cuentas médicas en línea ingresando el número de su cuenta y el apellido del garante.

### **UW Health se compromete a Salvaguardar Su Identidad**

Los representantes de cuentas de UW Health podrían ponerse en contacto con usted si necesitamos más información sobre servicios médicos pasados o futuro. Ellos podrían preguntarle información personal (nombre, fecha de nacimiento, número de seguro social), información sobre su seguro, información financiera, etc. Si le preocupa el tener que entregar esta información por teléfono y quiere confirmar que está hablando con un representante de UW Health, usted puede solicitar un número de teléfono para regresar la llamada.

### **Información para Contactarnos**

Nuestro equipo de representantes de las cuentas de los pacientes le ayudará a entender y manejar sus cuentas en UW Health. Si usted tiene preguntas, con gusto le ayudaremos a contestarlas. Siéntase con la libertad de llamarnos, escribirnos o visitarnos. Si usted nos envía correspondencia por escrito, por favor incluya el número de cuenta que aparece en su estado de cuenta.

UW Health Patient Business Services  
7974 UW Health Court  
Middleton, WI 53562  
(608) 829-5217, (877) 565-0505



# EL Rol de los Pacientes y las Familias en la Atención Médica

En UW Health creemos en el trabajo en equipo. Los pacientes y las familias pueden ayudarnos a brindar la mejor atención posible.

Debido a que usted y su familia pueden ser los primeros en notar cualquier cambio en un paciente, por favor avise al personal de enfermería inmediatamente cuando note cualquier cambio en la condición de este. Nosotros notificaremos a nuestro equipo de Respuesta Rápida (*Rapid Response team* por sus siglas en inglés) para responder rápidamente a la situación y brindar atención médica.

---

## **Cambios en la Condición de un Paciente**

- Presión arterial alta o baja
- Ritmo cardíaco alto o bajo
- Problemas para respirar
- Dolor en el pecho
- Cara caída, debilidad en el brazo o la pierna, problemas para hablar
- No le puede despertar
- Siempre que la familia o la enfermera tenga preocupaciones sobre la condición del paciente
- Confusión nueva o ésta empeora

Si usted tiene preguntas sobre un examen, un procedimiento o algún medicamento, por favor haga sus preguntas y diga lo que piensa.

# Acceso A Distintos Idiomas Y Principio de No-Discriminación en UW Health

## English

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex.

## Hmoob (Hmong)

LUS CEEB TOOM : Yog koj xav tau kev pab txhais lus, taw tes rau kab ntawv uas yog koj cov lus es ib tug neeg txawj txhais lus mam li pab txhais lus pub dawb rau koj. 1-608-262-9000 (TTY: 711).

Lub chaw ua hauj lwm no yeej ua raws li txhua yam kev cai lij choj uas tiv thaiv tib neeg txoj cai thiab yuav tsis pub muaj kev cais pab pawg los yog txwv kev pab cuam rau ib tug neeg twg vim nws yog haiv neeg txawv, muaj cev nqaij daim tawv uas yog txawv xim, tuaj lwm lub teb chaws tuaj, hnuv nyoog laus los hlluas, xiam oos khab, los yog ib tug poj niam los txiv neej.

## Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health erfüllt die geltenden amerikanischen Bürgerrechtsgesetze und nimmt keinerlei Diskriminierung bezüglich Rasse, Hautfarbe, nationaler Herkunft, Alter, Behinderung oder Geschlecht vor.

## Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если Вы говорите по-русски, Вам могут быть бесплатно предоставлены услуги языкового сопровождения. Звоните по телефону: 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health соблюдает действующее федеральное законодательство в области защиты прав человека и не допускает дискриминации по таким признакам, как раса, цвет кожи, национальность, возраст, ограниченные возможности или пол.

## Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị nói tiếng Việt, chúng tôi có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho quý vị. Vui lòng gọi 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health tuân thủ các luật về quyền công dân Liên Bang được áp dụng và không phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, tuổi tác, khuyết tật, hoặc giới tính.

## ພາສາລາວ (Lao)

ກຸ່ມພວກທ່ານທີ່ກຳລັງຖາມບັນຫາກ່ຽວກັບການບໍລິການພາສາລາວ, ຈຶ່ງຮຽນຮູ້ພາສາຂອງທ່ານໄດ້ແລະນາຍແປພາສາມາຍັງສາມາດຈະບໍລິການແປພາສາທີ່ທ່ານພໍ້ໂດຍເສບກຳລັງ. 1-608-262-9000 (TTY: 711).

ອົງການຂັດຕັ້ງ ພົ້ນໄປຕາມລະບຽບທັດຫມາຍສິດທິມົນລະເຮືອນ ລັດຖະບານກາງສາມາດນຳໃຊ້ແລະບໍ່ເລືອກປະຕິພົນພົນຖານຂອງ ເຊື້ອຊາດ, ສີເຜິ້ວ, ຊາດກຳເນີດ, ອາຍຸ, ອາວາມພິການ, ຫຼື ເພດຍິງຫຼືຊາຍ.

## Polski (Polish)

UWAGA: jeśli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnych usług tłumaczeniowych. Zadzwoń pod nr 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health zapewnia zgodność z obowiązującymi federalnymi prawami obywatelskimi i nie dopuszcza się dyskryminacji ze względu na rasę, kolor skóry, pochodzenie narodowe, wiek, niepełnosprawność lub płeć.

## Shqip (Albanian)

VINI RE: Nëse flisni shqip, ju ofrohen shërbime gjuhësore pa pagesë. Telefononi numrin 1-608-262-9000 (TTY: 711).

"UW Health" vepron në përputhje me ligjet e zbatueshme federale të të drejtave civile në fuqi dhe nuk diskriminon në bazë të racës, ngjyrës, origjinës kombëtare, moshës, aftësisë së kufizuar apo gjinisë.

## Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, hay servicios de asistencia lingüística gratuitos disponibles para usted. Llame al 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health cumple con las leyes federales vigentes de derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, o sexo.

## 繁體中文 (Chinese)

請注意：如果您說中文，可使用我們免費提供的語言服務。請致電 1-608-262-9000 (TTY: 711)

UW Health 遵守適用的聯邦民權法律規定，不因種族、膚色、民族血統、年齡、殘障或性別而歧視任何人。

## عربي (Arabic)

تنبيه: إذا كنت تتحدث اللغة العربية، يمكنك الحصول على خدمات المساعدة اللغوية المجانية. اتصل على الرقم 1-608-262-9000 (TTY: 711)

يمثل نظام UW Health لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية السارية ولا يُميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس.

## 한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-608-262-9000 (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

UW Health 는 해당 연방 인권법을 준수하며 인종, 피부색, 출신 국가, 연령, 장애 또는 성별에 근거하여 차별하지 않습니다.

## Deutsch (Pennsylvania Dutch)

GEHT ACHT: Wann du Schprooch Hilfe brauchsch, zeig mol dei Schprooch un en lwwersetzer waerr grickt sei, mitaus Koscht. 1-608-262-9000 (TTY: 711).

Des Organization complies mit applicable Federal civil Rechte un discriminates net uff de Basis vun Rass, Fareb, Herrkunft, Elder, Disability, odder Geschlecht.

## Français (French)

ATTENTION : si vous parlez français, des services d'assistance linguistique sont à votre disposition gratuitement. Appelez le 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health respecte la législation fédérale en vigueur en termes de droits civils et ne pratique aucune discrimination basée sur la race, la couleur, le pays d'origine, l'âge, le handicap ou le sexe.

## हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-608-262-9000 (TTY: 711).

UW Health लागू होने योग्य संघीय नागरिक अधिकार कानूनों का अनुपालन करता है और यह जाति, रंग, राष्ट्रीय मूल, आयु, अक्षमता या लिंग के आधार पर भेदभाव नहीं करता है।

## Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng tagalog, available para sa iyo nang libre ang mga serbisyo ng tulong sa wika. Tumawag sa 1-608-262-9000 (TTY: 711).

Ang UW Health ay sumusunod sa naaangkop na mga Pederal na batas sa karapatang sibil at hindi nandiskrimina batay sa lahi, kulay, bansang pinagmulan, edad, kapansanan o kasarian.



UW Health cumple con las leyes federales sobre derechos civiles aplicables y no discrimina en base a raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

- UW Health proporciona servicios y asistencia gratuita a personas con discapacidades para que éstas puedan comunicarse efectivamente con nosotros, estos incluyen:
  - Intérpretes de Lenguaje de Señas Calificados
  - Información escrita en otros formatos (Letras grandes, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- UW Health también proporciona servicio de idiomas gratis para personas cuyo primer idioma no es el inglés, estos incluyen:
  - Intérpretes calificados
  - Información en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, comuníquese con el Departamento de Servicio de Intérpretes llamando al (608) 262-9000.

Si usted cree que UW Health ha fracasado en proporcionarle estos servicios o le ha discriminado de cualquier otra forma en base a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja en el Departamento de Relaciones con los Pacientes:

**Departamento de Relaciones con los Pacientes**

600 Highland Ave., G7/210  
Madison, WI 53792-2460  
Correo Electrónico: [patientrelations@uwhealth.org](mailto:patientrelations@uwhealth.org)  
Teléfono: (608) 263-8009  
Fax: (608) 265-1704

Usted puede presentar una queja en persona, por correo regular, fax o correo electrónico. Si usted necesita ayuda para presentar una queja, por favor comuníquese con el Departamento de Relaciones con los Pacientes llamando al (608) 263-8009 para que puedan ayudarle.

Usted también puede presentar una queja por derechos civiles en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, en forma electrónica a través del Portal para Quejas de la Oficina de Derechos Civiles disponible en [ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf), o por correo o por teléfono a:

**U.S. Department of Health and Human Services**

200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
(800) 368-1019; (800) 537-7697 (TDD)

Formularios para denuncias disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>