



Montefiore Nurse Family Partnership: Customer Service Information

This booklet explains the services available through the Montefiore Nurse Family Partnership program.



Montefiore Nurse Family Partnership: Customer Service Information

Welcome to Montefiore's Nurse Family Partnership (NFP) Program.

This booklet will explain the services available through the NFP Program, your rights and responsibilities as a client with the program, and how to contact the agency if you have questions or need assistance with your care.

We have also included some general information for your safety, comfort and health.

The names and phone extensions of your care providers are:

Team: _____ Supervisor: _____ Phone number: _____

Nurse: _____ Cell phone: _____

Agency business hours: 8:30 am–5:00 pm, 5 days a week

Telephone number during business hours and after hours: 718-405-4233 or 718-405-4174

In the event the above number is not in working order: 718-920-4343

Call during business hours for routine assistance or information, such as:

- General information about services
- Changing appointment times with NFP staff
- Concerns or complaints

If you are not able to resolve issues with our agency, you have the right to contact:

Montefiore's Customer Service Department

9:00 am – 5:00 pm, Monday through Friday, 718-920-4943

*If calling after hours or on the weekend, leave a message and someone will call back on the next business day.

If you feel your concerns regarding patient care or safety have not been adequately addressed, you also have the right to contact:

New York State Department of Health, 1-800-628-5972



Montefiore Nurse Family Partnership Program Customer Service Information

Contents

- 3 Important Phone Numbers
- 3 Staff Phone Numbers
- 4 Montefiore Nurse Family Partnership Program
- 5 Patient Bill of Rights
 - Philosophy
 - Patient and/or Family Responsibilities
- 7 Pregnancy Warning Signs
- 8 Postpartum Depression Symptoms
- 10 Planning in Advance for Medical Treatment
 - Living Will
 - Healthcare Proxy
 - Cardiopulmonary Resuscitation and Non-Hospital DNR
- 11 Safety Advice for Patients
 - Hand Hygiene
- 11 Medication Safety
- 12 Emergency Preparedness
 - After-Hours Contact Information
 - Emergency Preparedness Checklist
- 13 Confidentiality
 - HIPAA Privacy Notice for Montefiore Nurse Family Partnership

Documents (in front pocket)

- HIPPA
- NFP Consent
- NFP Authorization for Release of Information
- NFP Consent to Contact Relatives/Friends
- TCM Screening/Enrollment
- Media Consent

Montefiore Nurse Family Partnership Program

Mission

Montefiore Nurse Family Partnership program seeks to empower low-income first-time mothers in changing their lives and the lives of their children through social support, goal setting and facilitating access to services within their communities.

Values

Montefiore Nurse Family Partnership is guided by a commitment to provide excellence in standard of care through:

- Respect
- Collaboration
- Caring
- Competence
- Ethical Practice

Code of Ethics

Montefiore's NFP is committed to maintaining high standards of ethical practice. In accordance with this commitment, we pledge to:

1. Provide services that meet all professional standards and all components of the New York State Patient Bill of Rights.
2. Maintain confidentiality of all client records and communication in accordance with our own policies and legal statutes governing release of information.
3. Provide clients with information regarding their rights and responsibilities, their plan of care and advanced directives.
4. Adhere to an established mechanism to permit clients to voice grievances without fear of repercussions or discrimination.
5. Maintain competent staff in numbers sufficient to provide patient care.
6. Provide mechanisms to develop and evaluate staff competency.
7. Provide honest, accurate and forthright information to the public regarding the NFP and the agency in particular.





Patient Bill of Rights

Philosophy

Montefiore's Nurse Family Partnership is committed to providing excellent care to clients while respecting the needs and dignity of the individual. Both client and provider have a responsibility to each other to ensure that the best possible services are provided and appropriately used.

Clients Have the Right to:

1. Confidentiality of all records and communications in accordance with applicable law, and information about access to their records.
2. Written information regarding their rights and responsibilities before care is provided by Montefiore Home Care staff.
3. Individualized services, which meet professional standards and are provided courteously, respectfully and without discrimination.
4. Information about their treatment plan.
5. Information identified in the Patient Self-Determination Act that protects their right to make decisions about their own medical care. This includes the right to accept or refuse treatment and to appoint someone to make future medical decisions if they become incapacitated.
6. Opportunities to participate in development of a plan for services and self-care, including management of pain, and to discuss alternative care options. If the patient identifies ethnic, cultural or other special needs, the agency will make every effort to accommodate the request.
7. Know what care will be provided by agency staff, and which aspects are the responsibility of the individual or family.
8. Know that noncompliance with the agreed-upon plan of care may result in termination of agency services.
9. Have their physician informed of progress and any significant changes in their condition.
10. The name and contact information for the primary physician, responsible caregivers and person coordinating care.
11. Reasonable continuity of care within the scope of program resources, or through referral to community agencies when appropriate.
12. Advance notice about the end of services, the reasons for transfer or discharge, and assistance with plans for continued care.
13. Refuse treatment or participation in research, and to cancel agency services after being informed of the alternatives and consequences of such actions.



Montefiore Nurse Family Partnership is committed to providing excellent care to clients while respecting the needs and dignity of the individual. Both client and provider have a responsibility to each other to ensure that the best possible services are provided and appropriately used.

14. Express complaints about the services provided, and, on request, to receive a response about the agency's investigation of any such complaints. If your concerns are not resolved through the supervisor, you may call the New York State Department of Health at 1-800-628-5972 for direction.
15. Offer policy or service suggestions to Montefiore Home Care and to the Department of Health or any representative of the patient's choice, without restraint or recrimination.
16. Receive the (HIPAA) Privacy Notice for protected health information, effective May 2014.
17. Be free from mental, physical and sexual abuse; neglect, and exploitation.
18. Express concerns and suggestions for improvement of Montefiore's Nurse Family Partnership Program by calling 718-405-4174, effective September 2015.

Client and/or Family Responsibilities

The client/family responsibilities are necessary to promote cooperation in this joint healthcare venture.

The Client and/or Family Are Expected to:

1. Supply accurate financial information to the organization.
2. Assist in the revision of the plan of care.
3. Treat NFP professionals in a respectful and courteous manner, provide for their safety while in the home, and respect all property belonging to the agency or caregivers.
4. Notify the organization of any changes in telephone numbers and/or residence.
5. Notify the organization's staff when they are unable to understand instructions or treatment directions.
6. Call the Nurse Home Visitor or office prior to scheduled visit if the client will not be available for the visit.
7. Verify completion of visit with their signature and date.
8. Notify the organization of any concerns or problems related to care received.

Pregnancy Warning Signs

- Your baby is moving or kicking less than usual (once he or she begins moving regularly). Ask your caregiver whether you should monitor your baby's activity by doing daily "kick counts." He or she can give you specific instructions on how to count and when to call.
- Severe or persistent abdominal pain or tenderness.
- Vaginal bleeding or spotting.
- An increase in vaginal discharge or a change in the type of discharge—that is, if it becomes watery, mucousy or bloody (even if it's only pink or blood-tinged). Note: After 37 weeks, an increase in mucus discharge is normal and may indicate that you'll be going into labor soon.
- Pelvic pressure (a feeling that your baby is pushing down), lower back pain (especially if it's a new problem for you), menstrual-like cramping or abdominal pain, or more than four contractions in an hour (even if they don't hurt) before 37 weeks.
- Painful or burning urination, or little or no urination.
- Severe or persistent vomiting, or any vomiting accompanied by pain or fever.
- Chills or fever of 100 degrees Fahrenheit or higher.
- Visual disturbances such as double vision, blurring, dimming, flashing lights or "floaters" (spots in your field of vision).



- Persistent or severe headache, or any headache accompanied by blurred vision, slurred speech or numbness.
- Any swelling in your face or puffiness around your eyes, anything more than a little swelling in your hands, severe and sudden swelling of your feet or ankles, or a rapid weight gain (more than four pounds in a week).
- A persistent or severe leg cramp or calf pain that doesn't ease up when you flex your ankle and point your toes toward your nose or when you walk around, or one leg being significantly more swollen than the other.
- Trauma to the abdomen (such as a fall or a car accident).
- Fainting, frequent dizziness, a rapid heartbeat or heart palpitations.
- Difficulty breathing, coughing up blood, or chest pain.
- Severe constipation accompanied by abdominal pain or severe diarrhea that lasts more than 24 hours.
- Persistent intense itching of your torso, arms, legs, palms or soles, or a feeling of itchiness all over your body.
- Flu exposure or symptoms. Both flu and H1N1 (swine) flu are very risky for pregnant women, so let your caregiver know right away if you've been in close contact with someone who has the flu or if you have any flu symptoms, which may include fever, sore throat, cough, runny or stuffy nose, fatigue, and body aches and chills. Symptoms may occasionally include vomiting or diarrhea.
- Exposure to a communicable disease like chicken pox or rubella if you're not immune or are showing signs of infection. Call your caregiver—don't show up at the office without phoning first.
- Any other health problem that you'd ordinarily call your practitioner about, even if it's not related to your pregnancy (like worsening asthma or a cold that gets worse rather than better). Your body is changing so rapidly that it's hard to know whether what you're experiencing is "normal." If you're not sure whether a symptom is serious, you don't feel like yourself, or you're uneasy, trust your instincts and make the call. Your caregiver expects such calls. If there's a problem, you'll get help right away. If nothing's wrong, you'll be reassured.

Postpartum Depression Symptoms

Postpartum depression may be mistaken for baby blues at first — but the signs and symptoms are more intense and last longer, eventually interfering with your ability to care for your baby and handle other daily tasks. Symptoms usually develop within the first few weeks after giving birth, but may begin later—up to six months after birth.

Postpartum depression symptoms may include:

- Depressed mood or severe mood swings
- Excessive crying
- Difficulty bonding with your baby

- Withdrawing from family and friends
- Loss of appetite or eating much more than usual
- Inability to sleep (insomnia) or sleeping too much
- Overwhelming fatigue or loss of energy
- Reduced interest and pleasure in activities you used to enjoy
- Intense irritability and anger
- Fear that you're not a good mother
- Feelings of worthlessness, shame, guilt or inadequacy
- Diminished ability to think clearly, concentrate or make decisions
- Severe anxiety and panic attacks
- Thoughts of harming yourself or your baby
- Recurrent thoughts of death or suicide

Untreated, postpartum depression may last for many months or longer.

Postpartum Psychosis

With postpartum psychosis—a rare condition that typically develops within the first week after delivery—the signs and symptoms are even more severe. Signs and symptoms may include:

- Confusion and disorientation
- Obsessive thoughts about your baby
- Hallucinations and delusions
- Sleep disturbances
- Paranoia
- Attempts to harm yourself or your baby

Postpartum psychosis may lead to life-threatening thoughts or behaviors and requires immediate treatment.

When to See a Doctor

If you're feeling depressed after your baby's birth, you may be reluctant or embarrassed to admit it. But if you experience any symptoms of postpartum baby blues or postpartum depression, call your doctor and schedule an appointment. If you have symptoms that suggest you may have postpartum psychosis, get help immediately.

It's important to call your doctor as soon as possible if the signs and symptoms of depression have any of these features:

- Don't fade after two weeks
- Are getting worse
- Make it hard for you to care for your baby
- Make it hard to complete everyday tasks
- Include thoughts of harming yourself or your baby
- Physical changes. After childbirth, a dramatic drop in hormones (estrogen and progesterone) in your body may contribute to postpartum depression. Other hormones produced by your thyroid gland also may drop sharply—which can leave you feeling tired, sluggish and depressed.
- Emotional issues. When you're sleep deprived and overwhelmed, you may have trouble handling even minor problems. You may be anxious about your ability to care for a newborn. You may feel less attractive, struggle with your sense of identity or feel that you've lost control over your life. Any of these issues can contribute to postpartum depression.





Living Will

You may give specific instructions about your treatment wishes. These wishes will govern care provided in the event that you become unable to make decisions at a future time. These instructions should be written down clearly, and they are usually referred to as a Living Will.

Your instructions should not be general statements; they should clearly cover the treatment decisions that you want followed. For example, it is not enough to say you do not want “heroic measures”; you should state the kinds of treatment that you do and do not want. Decisions can be made, for example, about respirators or chemotherapy, and you can also specify what should be done if you are terminally ill or permanently unconscious with no hope of recovery.

Proxy

In New York State, the best way to protect your treatment wishes is by appointing someone you trust to decide about treatment if you become unable to decide for yourself. You can appoint someone by filling out a form called a Healthcare Proxy. The person you select can speak to your doctor and make the decisions that you would have wanted to make.

If you appoint someone to make decisions when you do not have the capacity to do so, and you also leave instructions about treatment in a Living Will, the appointed person can use these instructions to make decisions for you.

There is an optional section to state your wishes or instructions about organ and/or tissue donation on this form.

Cardiopulmonary Resuscitation and Non-Hospital DNR

Your right to decide about treatment includes the right to decide whether or not to have cardiopulmonary resuscitation (CPR), an emergency procedure to restart the heart and lungs, should they stop working. Before making an advance decision about CPR, you should discuss your condition with your physician. Either you or your designated healthcare proxy can inform the physician of your wishes, and the physician can provide an order not to resuscitate (DNR order).

The agency will manage requests to withdraw life-sustaining therapy on a case-by-case basis after discussion with the physician and the patient or patient's representative.

We include a copy of the advance directives in your admission packet. If you need more information or have any concerns about your advance directives, please speak with your home care provider.

Please provide your home care staff with all copies of your advance directives, Living Will, Healthcare Proxy and non-hospital DNR, if you have one.

Planning in Advance for Medical Treatment

Adults in New York State have the right to accept or refuse medical treatment, including life-sustaining treatment. This means that your consent will be obtained before treatment is started, that you may request treatment, and that you may refuse treatment before it has started, or have treatment stopped once it has begun.

It is often hard to know in advance what your medical needs will be in the future. Sometimes, due to illness or injury, people are unable to talk to a doctor and decide about treatment for themselves. You may wish to plan in advance so that family and/or friends know your wishes and agree to follow them.

Montefiore Home Care staff will ask to see a copy of any advance directives you have written and will discuss them with you to be sure that your wishes are understood. Your advance directive may include a Living Will and/or a Healthcare Proxy.

Safety Advice for Patients

Patient safety is a priority for the Montefiore NFP Program. The following material covers some important patient safety topics that may be applicable to you. Please read the material and ask our staff about topics that pertain to your care or questions you may have.

Hand Hygiene

Keeping your hands clean is the best way to prevent getting or spreading germs that cause infection.

Germs are all around us. Normally, we live with germs without getting sick. In certain circumstances, harmful germs cause us to get sick with an infection. Or we can spread harmful germs to others and cause them to get sick. Certain germs have become resistant to the antibiotics commonly used to treat them. Germs that are resistant to more than one antibiotic are called multidrug-resistant organisms (MDROs). MDROs are found mainly in hospitals and long-term care facilities. They often affect people who are older or very ill, and can cause severe and even fatal infections. Wash your hands with soap and water or use an alcohol-based hand cleaner.

When to Clean Your Hands

To help prevent infection, wash your hands often, especially:

- After using the bathroom.
- Before and after eating.
- After coughing or sneezing.
- After using a tissue.
- After touching or changing a dressing or bandage.
- After touching any object or surface that may be contaminated.

Tips for Good Handwashing

- Use warm water and plenty of soap. Work up a good lather.
- Clean the whole hand, under your nails, between your fingers and up the wrists.
- Wash for at least 20 seconds. Don't just wipe. Scrub well.
- Rinse, letting the water run down your fingers, not up your wrists.
- Dry your hands well. Use a paper towel to turn off the faucet and open the door.

If you don't have access to soap and water, use an alcohol-based hand gel containing at least 60 percent alcohol. These products kill most germs and are easy to use. But use soap and water, not hand gel, if your hands are visibly dirty and after using the restroom.

Speak Up!

To help prevent the spread of infections, healthcare workers are required to wash their hands or use an alcohol-based hand cleaner before and after treating each patient. Don't be afraid to speak up!

- Ask all staff to wash their hands before touching you.
- Ask that stethoscopes and other instruments be wiped with alcohol before they are used on you.

Taking Medication Safely

Medicine is given to help treat or prevent illness—but if you don't take it correctly, it might not help. It might even harm you. Your nurse, doctor or pharmacist can help you learn the right way to take your medicine. Here are some tips to help you take medicine safely.

Taking Medication Safely

- Learn about the medications you are taking to treat the conditions that you have.
- Learn how the medications help to manage your illness and your symptoms.
- Ask about the side effects and what to do if you experience side effects.
- Ask about interactions between different medications you are taking.
- Check medications, especially over-the-counter medications, herbal supplements, vitamins and topicals, for expiration dates.

To help prevent the spread of infections, healthcare workers are required to wash their hands or use an alcohol-based hand cleaner before and after treating each patient.



- Discard all expired and old medications.
- When you renew medications, check that you have received the right medications before you leave the care of Montefiore Home Care. Make sure you receive a written list of all your medications.
- If you have any questions about your medication, ask your home care nurse, doctor or pharmacist.
- Remember to carry a list of all your prescriptions, over-the-counter medications, vitamins, herbal supplements and topicals at all times and share with your primary providers.
- Keep medication out of reach of children.
- Have a routine for taking each medicine. Make it part of something you do each day, such as brushing your teeth or eating a meal.
- When you go to the hospital or your doctor's office, bring all your current medications in the original boxes or bottles. If you can't do that, bring an up-to-date list of your medicines.
- Do not stop taking a prescription medicine unless your doctor tells you to. Doing so could make your condition worse.
- Do not share medicines.
- Let your doctor and pharmacist know of any allergies you have.
- Keep a current list of all your medications.

Emergency Preparedness

When a natural disaster or emergency situation occurs, such as a major snowstorm, power failure, hurricane, transit strike or civil disruption, Montefiore Home Care will make every effort to continue to provide patient services. Montefiore Home Care follows a disaster plan for maintaining contact with referring institutions, satellite offices, vendors, personnel and home healthcare patients.

After-Hours Contact Information

Lack of Agency Telephone Service

During emergency situations there is a remote possibility of agency telephone malfunction. If you cannot reach Montefiore Home Care at 718-405-4200, please call 718-920-4343.

If you are still unable to reach Montefiore Home Care, call the main switchboard at Montefiore (718-920-4321) and explain to the operator that you cannot reach Montefiore Home Care.

If necessary, Montefiore Home Care will ask local law enforcement agencies and/or the emergency service to assist patients.

Emergency Preparedness Checklist

Food and Water—Stock enough supplies for three days. These supplies should include nonperishable foods and stored water. Be sure to have a manual can opener. Suggested food items include: canned goods (vegetables, soups, fruits, juices, etc.) and dried fruit in airtight containers. You should have one gallon of water per person per day (for example, nine gallons for a family of three).

Medications and other supplies—Stock an ample supply of prescription and nonprescription medications that you use regularly. Make additional provisions for denture needs, hygiene supplies, eyewear, eye care, hearing aids, and batteries for prosthetic and orthopaedic devices. Purchase first-aid items, including bandages, pain relievers, antacids, laxatives and antiseptic cream.

Light—Have a flashlight and two extra batteries on hand. Do not use rechargeable flashlights. Do not use candles for emergency lighting.

Communication—Have a portable, functional radio and extra batteries on hand to listen to news updates if a power failure occurs. Keep emergency numbers near the phone, including the police department, the fire department, your pharmacy and your next of kin.

Remember: Cordless phones need electricity.

Develop an emergency plan with friends and family that will allow you to maintain contact. Identify a location where the family can gather in the event of an emergency. Keep in mind that cell phones sometimes do not work because of downed towers or high-volume usage demands.

Miscellaneous—Have a change of clothes and sleeping bag or blanket handy in case of evacuation. Keep vital identification (e.g., passport, driver's license) nearby. Keep a small amount of cash available in the event of bank closure or ATM unavailability.



How We May Use and Disclose Health Information About You

For Treatment

We may use Health Information about you to provide you with medical treatment or services. We may disclose Health Information to doctors, nurses, technicians, medical students or other personnel who are involved in taking care of you. For example, a doctor treating you for a broken leg may need to know if you have diabetes, because diabetes may slow the healing process. Different departments of Montefiore also may share Health Information, such as prescriptions, lab work and X-rays to coordinate your treatment. We also may disclose Health Information to people outside of Montefiore who may be involved in your medical care.

For Payment

We may use and disclose Health Information so that we may bill for treatment and services you receive at Montefiore and can collect payment from you, an insurance company or another third party. For example, we may need to give your health plan information about your treatment in order for your health plan to pay for that treatment. We also may tell your health plan about a treatment you are going to receive to obtain prior approval or to determine whether your plan will cover the treatment. In the event a bill is overdue, we may need to give Health Information to a collection agency to help collect the bill or may disclose an outstanding debt to credit reporting agencies.

For Healthcare Operations

We may use and disclose Health Information for healthcare operations purposes. These uses and disclosures are necessary to make sure that all of our patients receive quality care and for our operation and management purposes. For example, we may use Health Information to review the treatment and services you receive to check on the performance of our staff in caring for you. We also may disclose information to doctors, nurses, technicians, medical students and other personnel for educational and learning purposes. We also may combine health information about many patients to decide what additional services we should offer, what services are not needed, and whether certain new treatments are effective.

Fundraising Activities

We may use certain information (name, address, telephone number or email information, age, date of birth, gender, health insurance status, dates of service, department of service information, treating physician information or outcome information) to contact you for the purpose of raising money for Montefiore, and you will have the right to opt out of receiving such communications with each solicitation. The money raised will be used to expand and improve the services and programs we provide to the community. You are free to opt out of fundraising solicitations, and your decision will have no impact on your treatment or payment for services at Montefiore.

Notice of Privacy Practices

About This Notice

Your privacy is very important to us, and we are committed to protecting health information that identifies you ("Health Information"). This Notice will tell you about the ways we may use and disclose Health Information. We also describe your rights and certain obligations we have regarding the use and disclosure of Health Information. We are required by law to maintain the privacy of Health Information that identifies you, give you this Notice of our legal duties and privacy practices with respect to your Health Information, and follow the terms of our Notice that are currently in effect.

This Notice applies to care and treatment you receive at the institutions that are part of Montefiore Health System, including Montefiore Medical Center, Montefiore Mount Vernon Hospital, Montefiore New Rochelle Hospital and Schaffer Extended Care Center, and by the Medical Staff at these institutions (collectively referred to as "We" or "Montefiore" in this Notice). This Notice will be followed by any healthcare professional who treats you at any Montefiore hospital, clinic or office location. "Health Information" includes any individually identifiable information that we obtain from you or others that relates to your past, present or future physical or mental health, the healthcare you have received, or payment for your healthcare.

The institutions that are part of Montefiore Health System participate in joint activities, such as payment activities and quality improvement activities, and may share your Health Information among themselves for purposes of treatment, payment and operations. All Montefiore Health System institutions will abide by the privacy requirements of this Notice.

Research

Under certain circumstances, we may use and disclose Health Information for research purposes. For example, a research project may involve comparing the health and recovery of all patients who received one medication to those who received another, for the same condition. Before we use or disclose Health Information for research, however, the project will go through a special approval process, which balances the benefits of research with the patient's need for privacy. Even without special approval, we may permit researchers to look at records to help them identify patients who may be included in their research projects, or for similar purposes, so long as they do not remove or take a copy of any Health Information.

As Required by Law

We will disclose Health Information when required to do so by international, federal, state or local law.

To Avert a Serious Threat to Health or Safety

We may use and disclose Health Information when necessary to prevent a serious threat to your health and safety or the health and safety of the public or another person. Any disclosure, however, will be to someone who may be able to help prevent the threat.

Business Associates

We may disclose Health Information to our business associates that perform functions on our behalf or provide us with services, if the Health Information is necessary for such functions or services. For example, we may use another company to perform billing services on our behalf. All of our business associates are obligated, under contract with us, to protect the privacy of your Health Information and are not allowed to use or disclose any Health Information other than as specified in our contract.

Organ and Tissue Donation

If you are an organ or tissue donor, we may release Health Information to organizations that handle organ procurement or organ, eye or tissue transplantation or to an organ donation bank, as necessary, to facilitate organ or tissue donation and transplantation.

Military and Veterans

If you are a member of the armed forces, we may release Health Information as required by military command authorities. We also may release Health Information to the appropriate foreign military authority if you are a member of a foreign military.

Workers' Compensation

We may release Health Information for workers' compensation or similar programs. These programs provide benefits for work-related injuries or illness.

Public Health Risks

We may disclose Health Information for public health activities. These activities generally include disclosures to: a person subject to the jurisdiction of the Food and Drug Administration (FDA) for purposes related to the quality, safety or effectiveness of an FDA-regulated product or activity; prevent or control disease, injury or disability; report births and deaths; report child abuse or neglect; report reactions to medications or problems with products; notify people of recalls of products they may be using; a person who may have been exposed to a disease or may be at risk for contracting or spreading a disease or condition; and the appropriate government authority if we believe a patient has been the victim of abuse, neglect or domestic violence and the patient agrees or we are required or authorized by law to make such disclosure.

Health Oversight Activities

We may disclose Health Information to a health oversight agency for activities authorized by law. These oversight activities include, for example, audits, investigations, inspections and licensure. These activities are necessary for the government to monitor the healthcare system, government programs and compliance with civil rights laws.

Lawsuits and Disputes

If you are involved in a lawsuit or a dispute, we may disclose Health Information in response to a court or administrative order. We also may disclose Health Information in response to a subpoena, discovery request or other lawful process by someone else involved in the dispute, but only if efforts have been made to tell you about the request or to obtain an order protecting the information requested.

Law Enforcement

We may release Health Information if asked by a law enforcement official for the following reasons: in response to a court order, subpoena, warrant, summons or similar process; limited information to identify or locate a suspect, fugitive, material witness or missing person; about the victim of a crime under certain limited circumstances; about a death we believe may be the result of criminal conduct; about criminal conduct on our premises; and in emergency circumstances to report a crime, the location of the crime or victims, or the identity, description or location of the person who committed the crime.

National Security and Intelligence Activities and Protective Services

We may release Health Information to authorized federal officials for intelligence, counter-intelligence and other national security activities authorized by law. We also may disclose Health Information to authorized federal officials so they may conduct special investigations and provide protection to the President, other authorized persons and foreign heads of state.

Coroners, Medical Examiners and Funeral Directors

We may release Health Information to a coroner, medical examiner or funeral director so that they can carry out their duties.

Inmates

If you are an inmate of a correctional institution or under the custody of a law enforcement official, we may release Health Information to the correctional institution or law enforcement official. This release would be if necessary (1) for the institution to provide you with healthcare; (2) to protect your health and safety or the health and safety of others; or (3) the safety and security of the correctional institution.

How to Learn About Special Protections for HIV, Alcohol and Substance Abuse, Mental Health and Genetic Information

Special privacy protections apply to HIV-related information, alcohol and substance abuse information, mental health information and genetic information. Some parts of this general Notice of Privacy Practices may not apply to these types of information. If your treatment involves this information, you may contact the Privacy Officer for more information about the protections.

Incidental Disclosures

While we take reasonable steps to safeguard the privacy of your Health Information, certain unavoidable disclosures may occur. For example, during a treatment session, other patients in the area may see or overhear discussion of your Health Information.

Other Uses of Health Information

Other uses and disclosures of Health Information not covered by this Notice or the laws that apply to us will be made only with your written permission. This includes most uses and disclosures of psychotherapy notes, unless the disclosure is required by law and for other limited purposes. It also includes disclosure of your Health Information that would constitute a "sale" of the information, and includes use and disclosure of your Health Information for marketing purposes when Montefiore is being paid by a third party to make the marketing communication, except for refill reminders where the payment received by Montefiore is reasonably related to Montefiore's cost of making the reminder communications, face-to-face communications, and gifts of nominal value. You may revoke your permission at any time by submitting a written request to our Privacy Officer, except to the extent that we acted in reliance on your permission.



Your Rights Regarding Health Information About You

You have the following rights, subject to certain limitations, regarding Health Information we maintain about you:

Right to Inspect and Copy

You have the right to inspect and copy Health Information that may be used to make decisions about your care or payment for your care. We may charge you a fee for the costs of copying, mailing or other supplies associated with your request. Upon request, we will provide you with an electronic copy of the Health Information that we maintain electronically.

Right to Request Amendments

If you believe that Health Information we have is incorrect or that important information is missing, you may ask us to correct the records. This request, along with your reason, must be submitted in writing to the Privacy Officer at the address provided at the end of this notice. You have the right to request an amendment for as long as the information is kept by or for Montefiore. We may deny your request if we determine that the record is accurate.

Right to an Accounting of Disclosures

You have the right to request a list of other persons or organizations to whom we have disclosed your Health Information. The list does not include information about certain disclosures, including disclosures made to you or authorized by you, or disclosures for treatment, payment or operations. The first list you request within a 12-month period will be free. For additional lists, we may charge you for the costs of providing the list.

Right to Request Restrictions

You have the right to request a restriction or limitation on the Health Information we use or disclose for treatment, payment or healthcare operations. You also have the right to request a limit on the Health Information we disclose about you to someone who is involved in your care or the payment for your care, like a family member or friend. We are not required to agree to your request, except for certain disclosures to health plans as noted below. If we agree, we will comply with your request unless we terminate our agreement or the information is needed to provide you with emergency treatment.

Right to Restrict Disclosure to Your Health Plan

If you have paid out-of-pocket in full for any services provided at Montefiore, and you ask us not to disclose that Health Information to your health plan, we will honor the request, except where we are required by law to make a disclosure.



Right to Request Confidential Communications

You have the right to request that we communicate with you about medical matters in a more confidential way or at a certain location. For example, you can ask that we only contact you by mail or at work. Your request must specify how or where you wish to be contacted. We will accommodate reasonable requests.

Right to Notification of a Breach of Your Health Information

If there is improper access, use or disclosure of your Health Information that meets the legal definition of a “breach” of your Health Information, we will notify you in writing.

Right to a Paper Copy of This Notice

You have the right to a paper copy of this Notice, even if you have agreed to receive this Notice electronically. You may request a copy of this Notice at any time. You may obtain a copy of this Notice at our website, <http://www.montefiore.org>.

How to Exercise Your Rights

To exercise your rights described in this Notice, send your request, in writing, to our Privacy Officer at the address listed at the end of this Notice. Alternatively, to exercise your right to inspect and copy Health Information, you may contact your physician’s office directly. To obtain a paper copy of our Notice, contact our Privacy Officer by phone or mail.

Changes to This Notice

We reserve the right to change this Notice. We reserve the right to make the revised or changed Notice effective for Health Information we already have as well as any Health Information we receive in the future. We will post a copy of the current Notice at each Montefiore inpatient unit, physician office or outpatient location and on our website. The end of our Notice will contain the Notice’s effective date.

Complaints

If you believe your privacy rights have been violated, you may file a complaint with Montefiore or with the Secretary of the Department of Health and Human Services. To file a complaint with Montefiore, contact our Privacy Officer at the address listed at the end of this notice. You will not be penalized for filing a complaint.

Questions

If you have a question about this Privacy Notice, please contact:

Privacy Officer

Montefiore Health System

555 South Broadway

Tarrytown, New York 10591

Phone: 718-920-8239

Email: privacyofficer@montefiore.org

Website: www.montefiore.org



Alianza de Enfermera y Familiares
de Montefiore: Información de
Atención al Cliente

Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore: Información de atención al cliente

Esta guía explica cuáles son los servicios disponibles a través del Programa Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore.

En esta guía le explicaremos los servicios disponibles a través del Programa NFP, sus derechos y responsabilidades como cliente del programa, y cómo contactar a la agencia si tiene preguntas o si necesita asistencia de salud.

También hemos incluido información general para su seguridad, confort y salud.

A continuación le facilitamos las extensiones de sus proveedores de salud:

Equipo: _____ Supervisor: _____ Teléfono: _____

Enfermera: _____ Celular: _____

Horario de la agencia: 8:30 am a 5:00 pm, 5 días por semana

Número de teléfono en horario laboral y fuera de horario: 718-405-4233 o 718-405-4174

Si el número anterior no funcionara llame al: 718-920-4343

Llame de 8:30 am a 8:30 pm para asistencia rutinaria o para preguntar sobre:

- Información general sobre servicios
- Cambios de horas en citas con el personal de la NFP
- Dudas o quejas

En caso de que no pudiera resolver sus diferencias con la agencia, usted tiene derecho a ponerse en contacto con:

Servicio de Atención al Cliente de Montefiore

9:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes, 718-920-4943

*Si llama fuera de horario o durante el fin de semana, deje un mensaje y alguien le llamará al siguiente día laboral.

Si considera que sus dudas sobre atención o seguridad del paciente no han sido debidamente aclaradas, tiene derecho a llamar al:

Departamento de Salud del Estado de Nueva York,
1-800-628-5972



Programa de Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore

Información de atención al cliente

Contenido

- 19 3 Teléfonos importantes
- 19 Teléfonos del personal
- 20 Programa Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore
- 21 Carta de derechos del paciente
 - Filosofía
 - Responsabilidades del paciente y/o familia
- 23 Señales de alarma durante el embarazo
- 24 Síntomas de depresión postparto
- 25 Planificación previa de tratamiento médico
 - Testamento vital
 - Representante legal de salud
 - Resucitación cardiopulmonar y orden DNR fuera del hospital
- 26 Sugerencias de seguridad para los pacientes
 - Higiene de manos
- 27 Seguridad en la medicación
- 29 Preparativos de emergencia
 - Información de contacto fuera de horario
 - Lista de preparativos de emergencia
- 30 Confidencialidad

Documentos (en el bolsillo frontal)

- HIPPA
- Autorización de la NFP
- Autorización de la NFP para la divulgación de información
- Autorización de la NFP para contactar a familiares y/o amigos
- Pruebas TCM/Inscripción
- Autorización de medios de comunicación

Programa Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore

Misión

La finalidad del programa Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore es empoderar a las madres primerizas con pocos recursos para transformar sus vidas y las de sus hijos a través del apoyo social y marcando objetivos y facilitando su acceso a los servicios disponibles en sus comunidades.

Valores

La Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore está orientada por su compromiso para suministrar un estándar de excelencia en la salud basado en:

- el respeto
- el cariño
- la ética profesional
- la colaboración
- la aptitud

Código ético

El NFP de Montefiore se compromete a mantener altos estándares éticos. En línea con este compromiso, nos disponemos a:

1. Ofrecer servicios que satisfagan los estándares profesionales, y todos y cada uno de los aspectos recogidos en la Declaración de Derechos del Paciente del Estado de Nueva York.
2. Mantener la confidencialidad de los historiales médicos de los pacientes y la comunicación de acuerdo con nuestras propias normas y con la legislación sobre divulgación de datos.
3. Facilitar a los pacientes información relativa a sus derechos y responsabilidades, planificación médica y directivas avanzadas.
4. Seguir los mecanismos establecidos que permitan a los pacientes expresar quejas y agravios sin miedo a consecuencias ulteriores o a ser discriminados.
5. Mantener un personal competente y en número suficiente para satisfacer los cuidados de los pacientes.
6. Ofrecer mecanismos que desarrollen y evalúen las capacidades del personal.
7. Ofrecer al público información honesta y precisa, sobre la NFP y la agencia en particular.



Declaración de Derechos del Paciente

Filosofía

La Alianza de Enfermera y Familiares se compromete a ofrecer servicios de atención médica de alta calidad a sus pacientes, y a respetar la dignidad y las necesidades del individuo. Tanto el cliente como el proveedor se deben una responsabilidad mutua para garantizar la prestación y correcta utilización de los mejores servicios posibles.

Los clientes tienen derecho a:

1. Que se mantenga la confidencialidad de los historiales médicos y de las comunicaciones médicas de acuerdo con las leyes pertinentes, e información sobre el acceso a sus historiales.
2. Obtener información escrita sobre sus derechos y responsabilidades antes de recibir los servicios del personal de Montefiore Salud en el Hogar.
3. Servicios individualizados que cumplan con las normas de profesionalidad y que son ofrecidos con respeto, cortesía y sin discriminación.
4. Información sobre su plan de tratamiento.
5. La información identificada en la Ley de Autodeterminación del Paciente, que protege su derecho a tomar decisiones sobre su salud. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar un tratamiento y a encargar a alguien que tome sus decisiones sobre sus propios tratamientos médicos. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar tratamientos y a nombrar a una persona a tomar decisiones médicas sobre su salud en el futuro, si se vieran incapacitados para tomar la decisión ellos mismos.
6. La oportunidad de participar en el desarrollo de un plan de servicios y de autoasistencia, que incluyen control del dolor y otras opciones médicas alternativas. Si el paciente es de una etnia determinada o tiene valores culturales o necesidades especiales, la agencia hará lo posible por satisfacer sus demandas.
7. Saber qué servicios proporciona el personal la agencia, y qué aspectos afectan a la responsabilidad del paciente o de los familiares.
8. Saber que el incumplimiento de los compromisos médicos pactados podrá dar lugar a la terminación de los servicios de la agencia.
9. Mantener informado a su médico de sus progresos y de cualquier otro cambio significativo en su estado.
10. Conocer el nombre y tener información de contacto de su médico de cabecera, de sus cuidadores y de su coordinador de salud.
11. Una continuidad razonable en la asistencia y atención médicas dentro de los recursos disponibles del programa, o, en caso de que fuera necesario, ser derivado a otros organismos de la comunidad.
12. Notificación por anticipado del fin de los servicios, las razones del traslado o el alta hospitalaria, y asistencia planificada para una atención continuada.
13. Rechazar el tratamiento o participar en la investigación, y cancelar los servicios de la agencia después de ser informados de las alternativas y consecuencias de tales acciones.



La Alianza de Enfermera y Familiares de Montefiore se compromete a ofrecer excelentes servicios de salud a sus pacientes, siempre dentro de los límites del respeto por las necesidades y dignidad individual de las personas. El cliente y el proveedor se deben la responsabilidad mútua de garantizar que se ofrecen los mejores servicios posibles y que esto se usan adecuadamente.

14. Manifestar sus quejas sobre los servicios proporcionados y, previa solicitud, recibir una respuesta sobre la investigación emprendida sobre dichas quejas por parte de la agencia. Si sus dudas no han sido resueltas a través del supervisor, puede llamar al Departamento de Salud del Estado de Nueva York al 1-800-628-5972.

15. Ofrecer soluciones o sugerencias para mejorar los servicios a Montefiore Salud en el Hogar, al Departamento de Salud o a cualquier representante legal del paciente, sin ningún tipo de traba o recriminación.

16. Recibir la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA, en sus siglas en inglés) para Información Médica protegida, en vigor desde mayo de 2014.

17. Estar libre de cualquier tipo de abuso físico, psicológico o sexual; asimismo tiene derecho a no sufrir desatención, descuido o explotación.

18. Expresar críticas o sugerencias para la mejora del programa Alianza de Enfermera y Familiares Program, llamando al 718-405-4174, desde septiembre de 2015.

Responsabilidades del cliente y de la familia

Es necesario que el cliente/familia cumpla con sus responsabilidades para fomentar un espíritu de cooperación en esta tarea médica conjunta.

Qué se espera del paciente y/o familiares:

1. Suministrar información financiera precisa a la organización..
2. Participar en la revisión de un plan de salud.
3. Tratar a los profesionales de la NFP con educación y respeto, contribuir a su salud mientras estén en casa, y respetar los bienes de la agencia o de los cuidadores.
4. Avisar a la agencia en caso de que haya cambios de número de teléfono o de residencia.
5. Avisar al personal de la agencia en caso de que no entiendan las instrucciones del tratamiento.
6. Llamar a la Enfermera de Visita a Domicilio, o a la enfermería antes de la visita en caso de que el cliente no estuviera presente para dicha visita.
7. Verificar que la visita se ha completado con la fecha y firma.
8. Avisar a la organización si hubiera algún problema relacionado con la asistencia recibida.

Señales de alarma durante el embarazo

- Su bebé se mueve menos o da menos patadas de lo habitual (después de que hayan empezado los movimientos). Pregunte a su cuidador si debe monitorizar la actividad del bebé mediante un "conteo de patadas". Su doctor le dará indicaciones de cómo realizar este conteo y de cuándo llamar.
- Dolor o sensibilidad abdominal intenso o persistente.
- Sangrado o manchado vaginal.
- Aumento de flujo vaginal o cambios en el tipo de flujo, es decir: si se vuelve más acuoso, mucoso o sanguinolento (incluso si sólo es rosáceo o con un leve tinte de sangre). Aviso: Después de las 37 semanas, es normal que se produzca un aumento en la mucosidad del flujo; esto puede indicar que el parto está cerca.
- Presión pélvica (sensación de que su bebé está empujando hacia abajo), dolor lumbar (especialmente si es la primera vez que lo experimenta) dolor similar a las molestias menstruales o más de cuatro contracciones por hora (incluso si no son dolorosas) antes de las 37 semanas.
- Dolor o quemazón al orinar, o poca o ninguna micción.
- Vómitos severos o persistentes, o cualquier vómito acompañado de dolor o fiebre.
- Escalofríos o fiebre de 100 grados Fahrenheit (37.7 grados Celsius) o más.
- Perturbaciones de la visión: visión borrosa, doble, disminución de luz, flashes de luz o "moscas flotantes" (putos en el campo de visión)



- Dolores de cabeza intensos o persistentes, o cualquier dolor de cabeza acompañado de visión borrosa, balbuceo o adormecimiento de miembros.
- Cualquier inflamación de la cara o esponjamiento alrededor de los ojos, cualquier dilatación de manos mayor que una leve inflamación; inflamación severa y repentina de los pies o los tobillos, o aumento súbito de peso (más de cuatro libras en una semana).
- Calambres persistentes o severos en la pierna, o dolor de pantorrilla que no se alivia cuando dobla el tobillo y estira los dedos del pie hacia arriba o al caminar; o inflamación significativamente mayor en una pierna que en la otra.
- Golpe en el abdomen (p.e., por una caída o en un accidente de auto).
- Desmayo, mareas frecuentes, pulso acelerado o palpitaciones en el corazón.
- Dificultad para respirar, esputos con sangre o dolores de pecho.
- Estreñimiento severo acompañado de dolor abdominal o diarrea severa que duró más de 24 horas.
- Picor persistente e intenso en el torso, brazos, piernas, palmas de las manos o pies, o sensación de picor por todo el cuerpo.
- Haber estado expuesta a la gripe o tener síntomas de gripe. Tanto la gripe como el H1N1 (gripe porcina) son muy peligrosas para las embarazadas; por tanto, avise a su proveedor de salud si ha estado en estrecho contacto con alguien que haya tenido fiebre, o si presenta cualquier síntoma gripal, como fiebre, picor de garganta, moqueo o congestión nasal, fatiga o dolores musculares y escalofríos. A veces la gripe también causa vómitos o diarrea.
- Haber estado expuesta a alguna enfermedad contagiosa, como varicela o rubeola, si no es inmune a éstas, o si muestra síntomas de infección. Avise a su proveedor de salud: no se presente en la consulta sin haber avisado primero.
- Cualquier otro problema de salud por el que llamaría al médico, aunque no esté relacionado con su embarazo (como un empeoramiento del asma o de un resfriado). Su cuerpo está experimentando cambios tan rápidos que es difícil saber si las sensaciones que tiene son “normales”. Si no está segura de la gravedad de los síntomas o si estos le causan inquietud, confíe en su instinto y llame al médico. A su profesional de la salud no le extrañan este tipo de llamadas. Si hay algún problema, busque ayuda de inmediato. Si al final resulta que no pasaba nada, mucho mejor: habrá ganado en tranquilidad.

Síntomas de depresión postparto

Cuando empieza a aparecer, la depresión postparto puede confundirse con los llamados “baby blues”, esa melancolía que a veces sufren las mujeres después de dar a luz. Sin embargo, los síntomas de la depresión postparto son más intensos y duran más tiempo, y acaban interfiriendo en su capacidad de cuidar a su bebé y de hacer otras tareas cotidianas. Los síntomas suelen aparecer durante las primeras semanas después del parto, pero pueden surgir incluso seis meses después del parto.

Entre los síntomas de la depresión postparto están los siguientes:

- Ánimo deprimido o cambios repentinos de humor
- Llantos excesivos
- Dificultades para establecer lazos afectivos con el bebé
- Separación afectiva de familiares y amigos
- Pérdida de apetito o comer mucho más de lo normal
- Dificultad para dormir (insomnio) o dormir demasiado
- Cansancio abrumador o pérdida de energía
- Pérdida de interés y placer en las actividades que solía disfrutar
- Irritabilidad e ira intensos
- Temor a no ser una buena madre
- Baja autoestima, sentimientos de vergüenza, culpa o inadecuación
- Menor capacidad para pensar con claridad, para concentrarse o para tomar decisiones
- Ansiedad severa y ataques de pánico
- Pensamientos de dañarse a sí misma o a su bebé
- Pensamientos recurrentes de muerte o suicidio

Si no se trata, la depresión postparto puede durar muchos meses o más.

Psicosis postparto

La psicosis postparto es un trastorno poco frecuente que suele desarrollarse durante la primera semana después del embarazo. Las señales y síntomas son aún más severas:

- Confusión y desorientación
- Pensamientos obsesivos sobre su bebé
- Alucinaciones y delirios
- Trastornos del sueño
- Paranoia
- Intentos de dañarse a sí misma o a su bebé

La psicosis postparto puede llevar a pensamientos o comportamientos fatales y requiere un tratamiento inmediato.

Cuándo ver a su doctor

Es posible que se sienta deprimida después del nacimiento del bebé, y que le dé vergüenza admitirlo y prefiera no hacerlo. Sin embargo, si experimenta síntomas de "baby blues" o de depresión posparto, debe llamar a su médico y hacer una cita. Si sospecha que tiene síntomas de psicosis posparto, pida ayuda inmeditadamente.

Es importante que llame a su médico lo antes posible si los síntomas de depresión:

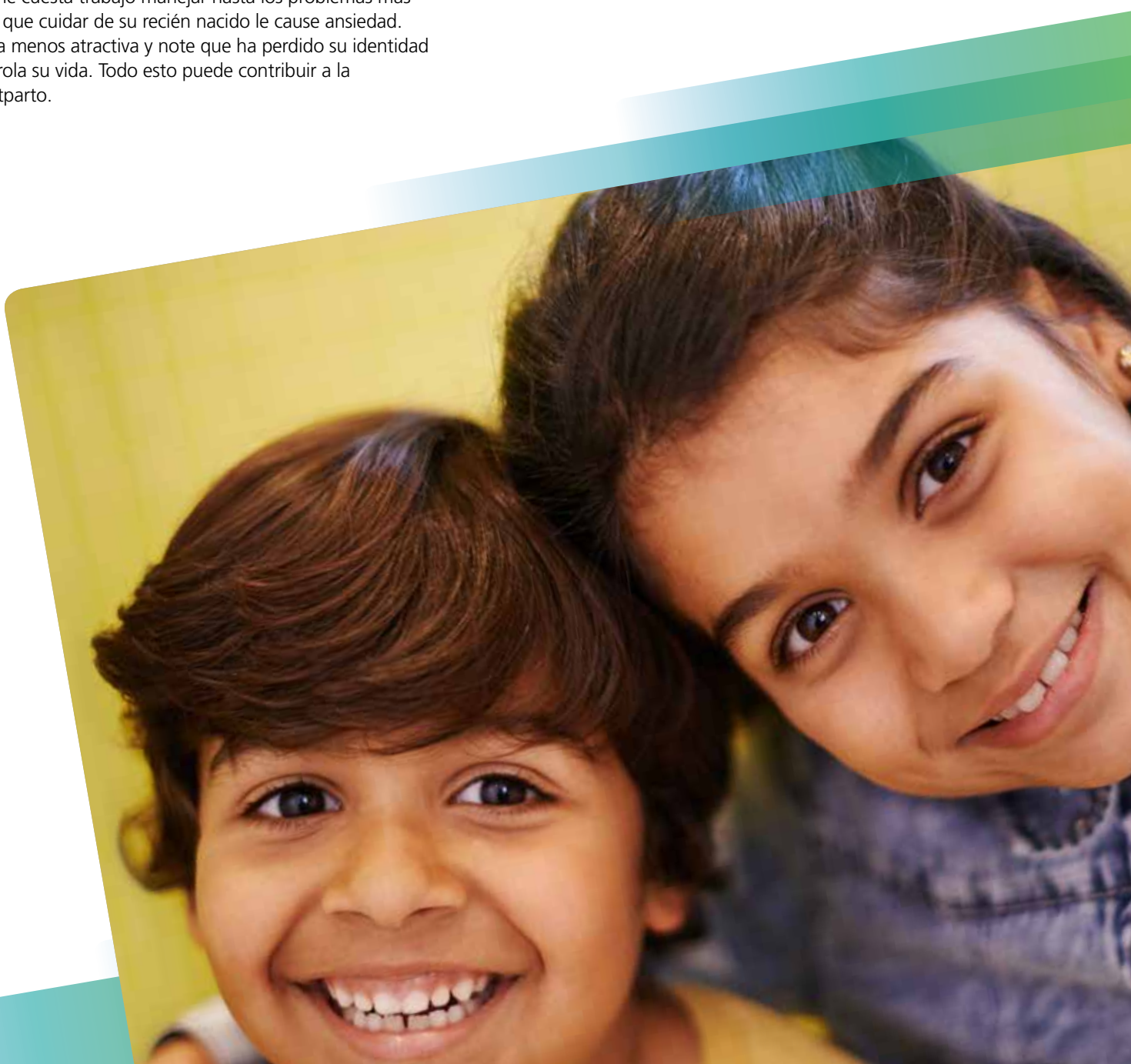
- No desaparecen después de dos semanas
- Empeoran
- Dificultan su capacidad para cuidar de su bebé
- Dificultan su capacidad para realizar tareas cotidianas
- Le llevan a pensar en causarse daño a sí misma o a su bebé
- Cambios físicos. La drástica caída de hormonas (estrógeno y progesterona) de después del parto puede dar lugar a una depresión posparto. Es posible que también caigan bruscamente otras hormonas que produce la glándula tiroidea, causando cansancio, somnolencia y una sensación de pesar.
- Problemas emocionales. Cuando le faltan horas de sueño y está saturada, le cuesta trabajo manejar hasta los problemas más nimios. Puede que cuidar de su recién nacido le cause ansiedad. Quizá se sienta menos atractiva y note que ha perdido su identidad y que no controla su vida. Todo esto puede contribuir a la depresión posparto.

Planificación anticipada del tratamiento médico

Los adultos del Estado de Nueva York tienen derecho a aceptar o rechazar cualquier tratamiento médico, incluido el tratamiento de soporte vital. ¿Qué significa eso? Quiere decir que antes de que empiece el tratamiento se obtendrá el tratamiento, y que está en su mano rechazarlo antes de que empiece dicho tratamiento o de detenerlo una vez haya empezado.

A veces es difícil saber de antemano cuáles serán sus necesidades médicas en el futuro. A veces, debido a una enfermedad o lesión, un paciente es incapaz de hablar con un médico y decidir qué tratamiento seguirá. Quizá desee planificarlo de antemano de manera que su familia y/o sus amigos sepan cuáles son sus deseos y accedan a que se cumplan.

El personal de Montefiore Home Care le pedirá una copia de cualquier voluntad anticipada que usted haya escrito, y la comentará con usted para asegurarse de que sus deseos hayan sido correctamente interpretados. Sus voluntades anticipadas pueden ser un testamento vital y/o la asignación de un representante legal.



Testamento vital

Usted puede dar instrucciones específicas sobre el tratamiento que desea recibir y que determinarán los cuidados médicos posteriores en caso de que sea incapaz de tomar decisiones en un futuro próximo. Estas instrucciones deberían estar claramente redactadas y firmadas; generalmente se conocen como Testamento Vital.

Estas instrucciones deben ser declaraciones generales y contener, asimismo, la decisión sobre el tratamiento a seguir. Por ejemplo, no basta decir que no quiere “medidas heroicas”; es necesario especificar el tipo de tratamiento que quiere o no quiere recibir. Las decisiones pueden referirse, por ejemplo, a la respiración artificial o a la quimioterapia, y pueden también incluir qué debería hacerse en caso de que padezca una enfermedad terminal o de que quede inconsciente de forma permanente sin ninguna esperanza de recuperación.

Representante legal

En el estado de Nueva York, la mejor manera de proteger su voluntad es nombrar a alguien de su confianza para que decida sobre el tratamiento médico a seguir en caso de que usted sea incapaz de hacerlo por sí mismo. Puede designar a alguien rellenando el formulario Health Care Proxy (poder legal para la atención médica). La persona que usted elija puede hablar con su médico y tomar las decisiones que usted querría que se tomaran.

Si designa a alguien para tomar decisiones cuando usted no tenga la capacidad de hacerlo por sí mismo, y además deja instrucciones sobre el tratamiento a seguir en su Testamento Vital, la persona designada puede usar estas instrucciones para tomar las decisiones por usted.

Hay, además, una sección opcional para exponer sus deseos o instrucciones sobre donación de órganos y/ tejidos en dicho formulario.

Reanimación cardiopulmonar y orden de no reanimación (DNR) no hospitalaria

Su derecho a decidir sobre el tratamiento médico a seguir incluye el derecho a decidir si quiere o no recibir reanimación cardiopulmonar (CPR, en sus siglas en inglés), un procedimiento de emergencia para reactivar el corazón y los pulmones cuando estos dejan de funcionar. Antes de tomar esta decisión sobre la CPR, los pacientes deben comentarlo con su médico. El paciente o el representante legal designado pueden informar al médico de la voluntad del paciente, y el médico puede solicitar una orden de no reanimación (DNR, en sus siglas en inglés).

La agencia gestionará cualquier petición para retirar terapias para mantener al paciente con vida, una a una e individualmente, después de mantener una conversación con el médico y el paciente, o el representante del paciente.

Incluimos una copia de voluntades anticipadas en su paquete de admisión. Si necesita más información o tiene alguna duda sobre voluntades anticipadas, por favor, hable con su proveedor de atención en el hogar.

Por favor, dé al personal de salud en el hogar todas las copias de sus voluntades anticipadas, testamento vital, representante legal y orden de no reanimación no hospitalaria (DNR), si la tuviera.

Sugerencias de seguridad para los pacientes

La seguridad de los pacientes es un objetivo prioritario del Programa NFP de Montefiore. Los siguientes materiales cubren algunos de los más importantes aspectos de la seguridad que usted debe recibir. Por favor, lea este material y pregunte a nuestro personal sobre asuntos que le conciernen u otras cuestiones que usted pueda tener.

Higiene de manos

Mantener las manos limpias es la mejor manera de contraer gérmenes causantes de infecciones o de contagiarlos a otras personas.

Los gérmenes están por todas partes. Normalmente, vivimos con ellos sin que enfermemos. En ciertas circunstancias, los gérmenes pueden hacer enfermar. O podemos contagiarlos a otras personas y hacerlas enfermar. Ciertos gérmenes se han hecho resistentes a los antibióticos comúnmente utilizados contra ellos. Los gérmenes que son resistentes a más de un antibiótico son llamados organismos multirresistentes a medicamentos (MDRO, en sus siglas en inglés). Los MDRO se encuentran principalmente en hospitales y centros de asistencia médica prolongada. A menudo afectan a personas mayores o muy enfermas, y pueden provocar infecciones muy graves e, incluso, fatales. Lávese las manos con agua y jabón o use un desinfectante de manos con alcohol.

Cuándo lavarse las manos

Para ayudar a prevenir infecciones, lávese las manos con frecuencia, especialmente:

- Después de ir al baño.
- Antes y después de comer.
- Después de toser o estornudar.
- Después de usar un pañuelo.
- Después de tocar o cambiar un vendaje o venda.
- Después de tocar cualquier objeto o superficie que pueda estar contaminado.

Para ayudar a prevenir infecciones, los profesionales de la salud tienen la obligación de lavarse las manos o usar desinfectantes con base de alcohol antes y después de tratar con cada paciente.





Sugerencias para un buen lavado de manos

- Use agua caliente y abundante jabón hasta que se forme espuma.
- Lave toda la superficie de la mano, bajo las uñas, entre los dedos, y hasta las muñecas.
- Lávese las manos, al menos, durante 20 segundos. No se seque. Frótelas bien.
- Aclare, dejando que el agua corra por sus dedos sin que le moje muñecas.
- Séquese bien las manos. Use una toalla de papel para cerrar el grifo y abrir la puerta.

Si no hubiera agua o jabón, use un gel para manos que tenga al menos un 60% de alcohol. Estos productos matan más gérmenes y son más fáciles de usar. Pero utilice agua y jabón, no un gel, si sus manos están visiblemente sucias o después de usar los baños.

¡Hable sin miedo!

Para ayudar a prevenir infecciones, los profesionales de la salud tienen la obligación de lavarse las manos o usar desinfectantes con base de alcohol antes y después de tratar con cada paciente. ¡No tenga miedo de recordárselo!

- Pida a todo el personal de la agencia que se lave las manos antes de tocarle.
- Pida que el estetoscopio y demás instrumentos estén limpiados con alcohol antes de que los usen con usted.

Tomar medicamentos con seguridad

Los medicamentos son para ayudar a tratar o a prevenir enfermedades, pero si no los toma correctamente, podrían serle inútiles o incluso perjudiciales. Su enfermera, médico o farmacéutico pueden enseñarle la manera adecuada de tomarse los medicamentos. He aquí algunos consejos para tomarse los medicamentos de manera segura.

Pautas para medicarse con seguridad

- Consulte información sobre los medicamentos que está usted tomando para tratar su afección.
- Aprenda cómo los medicamentos le ayudan a controlar su enfermedad y sus síntomas.
- Infórmese sobre los efectos secundarios y qué debe hacer en caso de experimentarlos.
- Infórmese sobre las posibles interacciones entre los medicamentos que está usted tomando.
- Verifique la medicación, especialmente la fecha de caducidad de fármacos sin receta, suplementos de hierbas, vitaminas y otros tratamientos tópicos.

Para evitar el contagio de infecciones, los profesionales de la salud deben lavarse las manos o usar un líquido con alcohol para manos antes y después de tocar a cada paciente.



- Descarte todos los medicamentos caducados o viejos.
- Cuando necesite más recetas, compruebe que ha recibido la medicación correcta antes de abandonar la agencia. Asegúrese de recibir una lista por escrito de toda su medicación.
- Si tiene alguna duda sobre su medicación, pregunte a su enfermera médico o farmacéutico de salud en el hogar.
- Recuerde llevar consigo siempre una lista de toda su medicación para mostrarla a su proveedor primario de salud: medicamentos con y sin receta, vitaminas, suplementos de hierbas y otros tratamientos tópicos.
- Mantenga los medicamentos fuera del alcance de los niños.
- Mantenga una rutina para cada toma de sus medicinas, que forme parte de lo que hace usted cada día, como lavarse los dientes o comer.
- Cuando vaya al hospital o a la consulta de su médico lleve consigo toda su medicación en sus envases o botellas originales. Si no pudiera hacerlo, lleve una lista actualizada de toda su medicación.
- No deje de tomar un medicamento recetado a menos que su médico se lo diga. Si lo hace, su estado de salud podría empeorar.
- No comparta medicamentos.
- Comunique a su médico y farmacéutico todas las alergias que padezca.
- Mantenga una lista actualizada de toda su medicación.

Preparativos para emergencias

Cuando suceden catástrofes naturales o situaciones de emergencia, como tormentas de nieve, fallos de corriente eléctrica, huracanes, huelgas de transporte o disturbios, Montefiore Salud en el Hogar hará todo lo posible para continuar ofreciendo sus servicios a los pacientes. Montefiore Salud en el Hogar sigue un plan de emergencias que permite mantener el contacto con las organizaciones de referencia, oficinas satélites, proveedores, personal y de la atención médica a domicilio y pacientes.

Información de contacto fuera de horario

Si el teléfono de la agencia no funciona

Durante las situaciones de emergencia hay una remota posibilidad de que dejen de funcionar las líneas de teléfono. Si no puede contactar con la agencia en el teléfono 718-405-4200, llame, por favor, al 718-920-4343.

Si aun así no puede contactar con la agencia, llame a la central principal de Montefiore Medical Center (718-920-4321) y explíquelo al operador que no puede contactar con la agencia.

Si fuera necesario, la agencia llamará a las fuerzas del orden locales y/o a los servicios de emergencia de la zona para la asistencia médica a los pacientes.

Lista de preparativos de emergencia

Comida y agua: Tenga suficientes provisiones para tres días. Estas provisiones deben incluir alimentos no perecederos y agua almacenada. Asegúrese de tener un abrelatas manual. Los productos de alimentación sugeridos son: latas de comida (verduras, sopas, frutas, zumos, etc.) y frutos secos en envases herméticamente cerrados. Debe tener además un galón de agua por persona y día (por ejemplo, nueve galones para una familia de tres individuos).

Medicamentos y otros suministros: Tenga un amplio suministro de los medicamentos con receta y sin receta que suela tomar. Incluya, además, todo lo que necesite para su dentadura postiza, artículos de higiene, gafas y otros productos para el cuidado de sus ojos, audífonos, y pilas para aparatos ortopédicos y protésicos, etcétera. Compre artículos de primeros auxilios, como vendas, calmantes, antiácidos, laxantes o pomadas antisépticas, entre otros.

Luces: Tenga una linterna y dos baterías de recambio a mano. No use linternas recargables. No use velas como luces de emergencia.

Comunicación: Tenga una radio portátil que funcione y baterías de reserva a mano para estar al corriente de las noticias si hay un fallo en el suministro eléctrico. Tenga cerca del teléfono los números de emergencia: departamento de policía, bomberos, su farmacia y familiares más próximos.

Recuerde: Los teléfonos inalámbricos también necesitan electricidad.

Haga un plan de emergencias con amigos y familiares que le permita seguir en contacto. Busque un lugar donde la familia pueda reunirse en caso de emergencias. Recuerde que los celulares, a veces, no funcionan porque las torretas telefónicas se han caído o porque hay saturación en las líneas.

Otros: Tenga una muda de ropa y un saco de dormir o manta en caso de evacuación. Lleve consigo toda su identificación (p.e., pasaporte, licencia de conducir). Lleve consigo, además, una pequeña cantidad de dinero en caso de que los bancos estén cerrados o los cajeros automáticos (ATM) no estén disponibles.

Aviso de prácticas de privacidad

Sobre este aviso

Su privacidad es muy importante para nosotros, y es una prioridad para nosotros proteger los datos médicos que le identifican (“Información Médica”). Este aviso le informará de los formas en que esta información puede ser utilizada y divulgada. También se describen sus derechos y ciertas responsabilidades que tenemos de acuerdo al uso y divulgación de Información Médica. Estamos obligados por ley a proteger la privacidad de la Información Médica que le identifica, a darle este aviso de nuestros deberes legales y de nuestras prácticas de privacidad con respecto a su Información Médica, y a ajustarnos a los términos vigentes de este aviso.

Este aviso se refiere a los cuidados y al tratamiento que usted recibe de las instituciones que forman parte del sistema de salud de Montefiore, que incluye Montefiore Medical Center, Montefiore Mount Vernon Hospital, Montefiore New Rochelle Hospital y Schaffer Extended Care Center. También se aplica este aviso a todo el personal médico de estas instituciones (referidas colectivamente como “nosotros” o “Montefiore” en este aviso). Este aviso será observado por los profesionales de la salud que le atiendan en cualquier hospital de Montefiore, clínica o centro de consultas. La “Información Médica” incluye cualquier información individual identificable que obtengamos de usted u otros y que esté relacionada con el pasado, presente o futuro de su salud física o mental, los cuidados médicos que reciba y lo que pague por ellos.

Las instituciones integradas en el Sistema de Salud de Montefiore participan en actividades conjuntas, como actividades de pago y de mejora de la calidad, y pueden compartir entre sí su Información Médica por razones de tratamiento, pago y operaciones. Todas las instituciones del sistema de salud de Montefiore se atenderán a las normas de privacidad de este aviso.

Posible uso y divulgación de Información Médica sobre usted

Por razones de tratamiento

Podemos usar la Información Médica sobre usted para ofrecerle tratamientos o servicios médicos. Podemos compartir su Información Médica con doctores, enfermeras, técnicos de salud, estudiantes de Medicina, y cualquier otro miembro del personal que participe en el cuidado de su salud. Por ejemplo, un doctor que le esté tratando por una fractura en su pierna quizá tenga que saber si padece diabetes, porque la diabetes puede ralentizar el proceso de curación. Diversos departamentos de Montefiore también pueden compartir Información Médica como recetas, análisis de sangre y rayos X para coordinar su tratamiento. Asimismo podemos dar Información Médica a personas fuera del entorno de Montefiore que participen en su asistencia médica.

Por razones de pago

Es posible que usemos y divulguemos su Información de Salud con objeto de facturar por el tratamiento y los servicios recibidos en Montefiore y poder así cobrarle a usted, a su aseguradora o a un tercero. Por ejemplo, quizá necesitemos darle información a su aseguradora sobre su tratamiento para que su póliza lo cubra. Asimismo podemos informar a su aseguradora sobre un determinado tratamiento para tener su consentimiento previo o para determinar si su póliza cubre o no dicho tratamiento. En caso de pagos atrasados, quizá necesitemos dar información sobre su salud a una compañía de cobros de deudas para ayudarle a pagar la factura o comunicar la deuda pendiente a agencias de informes de crédito.

Por operaciones de carácter médico

Podemos utilizar y divulgar su Información Médica para operaciones de carácter médico, necesarias para asegurarnos de que todos nuestros pacientes reciben una atención de alta calidad y para otros fines administrativos y operativos. Por ejemplo, podemos utilizar su Información Médica para revisar el tratamiento y los servicios que recibe y supervisar el rendimiento de nuestro personal en relación a sus cuidados médicos. Asimismo, podemos divulgar Información Médica sobre usted a doctores, enfermeras, técnicos de salud, estudiantes de Medicina, y a otras personas relacionadas con fines educativos y pedagógicos. Podemos también combinar Información Médica de varios pacientes para decidir qué servicios adicionales deberíamos ofrecer, qué servicios pueden no ser necesarios, y si ciertos tratamientos recientes son eficaces.

Para recaudar fondos

Cierta información (nombre, dirección, número de teléfono o e-mail, edad, fecha de nacimiento, sexo, situación del seguro médico, fechas de servicio, departamento de información de servicios, información del médico que le trata o información sobre los resultados) puede ser utilizada para ponernos en contacto con usted y recaudar fondos para Montefiore; usted tendrá derecho a dejar de recibir más comunicaciones a este respecto. El dinero recaudado servirá para ampliar y mejorar los servicios y programas que ofrecemos a la comunidad. Usted es libre de rechazar nuestra solicitud de recaudación de fondos, y su decisión no tendrá ninguna consecuencia en el tratamiento o el pago por los servicios de Montefiore.

Por razones de investigación

Bajo ciertas circunstancias, podemos utilizar y divulgar su Información Médica para fines de investigación. Por ejemplo, un proyecto de investigación puede implicar la comparación, en igualdad de condiciones, entre el estado de salud y la recuperación de pacientes que recibieron una medicación y los de otros pacientes que recibieron otra diferente. No obstante, antes de utilizar o divulgar esta información sobre su salud por motivos de investigación, el proyecto se someterá a un proceso especial de aprobación que sopesará las ventajas de dicha investigación y el derecho a la privacidad del paciente. Incluso sin esta aprobación especial, nosotros podemos dar acceso a su Información Médica a los investigadores, para ayudarles a identificar pacientes que puedan ser incluidos en sus proyectos de investigación o con propósitos similares, siempre que no eliminen o saquen copias de dicha información de salud del paciente.

En cumplimiento de la Ley

Divulgaremos Información Médica cuando lo requieran las leyes internacionales, federales, estatales o locales.

Para evitar una grave amenaza a su salud o su seguridad

Podemos utilizar y divulgar Información Médica cuando sea necesario prevenir una amenaza grave a su salud o su seguridad, o la salud y seguridad pública o de cualquier otra persona. Sin embargo, cualquier divulgación se compartirá con personas capaces de ayudar a prevenir la amenaza.

Socios comerciales

Podemos divulgar su Información Médica a aquellos socios comerciales que realizan diversas funciones en nuestro beneficio o que presten servicios, siempre que dicha información sea necesaria para tales funciones o servicios. Por ejemplo, podemos contratar los servicios de otra compañía para realizar la facturación. Todos nuestros socios están obligados, bajo contrato, a proteger la privacidad de su Información Médica y no les está permitido utilizar o divulgar otros datos que no estén especificados en dicho acuerdo.

Donación de órganos y tejidos

Si usted es donante de órganos o de tejidos, podemos compartir su Información Médica con organizaciones dedicadas a la obtención de órganos o al trasplante de órganos, ojos o tejidos, o con un banco de donación de órganos, cuando sea necesario, para facilitar la donación y el trasplante de órganos y de tejido.

Militares y veteranos

Si usted es miembro de las Fuerzas Armadas, podemos compartir su Información Médica si es requerida por las autoridades militares. También podemos divulgar Información Médica suya a las autoridades extranjeras apropiadas si usted es miembro de un ejército extranjero.

Indemnización laboral

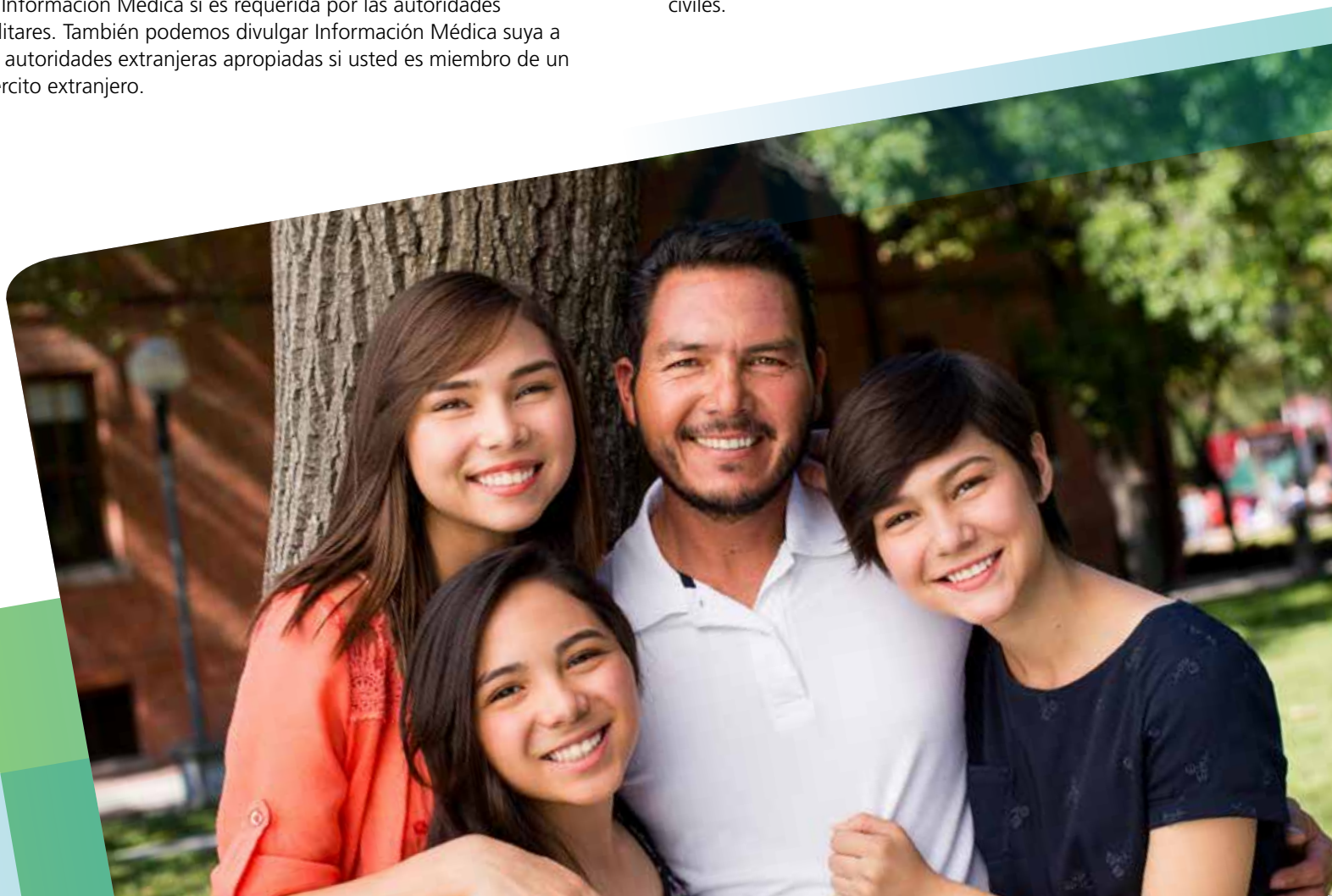
Podemos compartir su Información Médica con programas de indemnización a los trabajadores o similares. Estos programas ofrecen ventajas a los trabajadores en caso de accidente o enfermedad.

Riesgos para la salud pública

Podemos compartir su Información Médica para actividades relacionadas con la salud pública. Estas actividades, generalmente, son: informar a una persona sujeta a la jurisdicción de las autoridades alimentarias federales (FDA o Food and Drug Administration) con fines relacionados con la calidad, seguridad o eficacia de los productos o actividades regulados por la FDA; para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades; para informar de nacimientos o fallecimientos; para denunciar abusos infantiles o abandonos; para informar de reacciones adversas a la medicación o problemas derivados de estos productos; para avisar a los consumidores de los productos retirados del mercado; para informar de una persona que pueda haber estado expuesta a una enfermedad o que pueda estar en riesgo de contagio o de propagar una enfermedad; y para informar a una autoridad gubernamental competente si creemos que un paciente ha sido víctima de abusos, abandono o violencia doméstica siempre que el paciente esté de acuerdo o lo requiera o autorice la ley.

Actividades de control y supervisión médica

Podemos compartir su Información Médica con organismos de supervisión médica para actividades autorizadas por la ley. Estas actividades de supervisión incluyen, por ejemplo, auditorías, estudios, investigaciones y licencias, y son necesarias para que el gobierno controle el sistema de salud, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.



Pleitos y disputas

Si está usted involucrado en un pleito o demanda judicial, podemos revelar su Información Médica por orden judicial o administrativa. Podemos, además, divulgar Información Médica en respuesta a una citación, a una solicitud de descubrimiento de pruebas, o a cualquier otro proceso legal que involucre a alguien más en el pleito, pero solo si se ha intentado informarle de dicha petición judicial o para obtener una orden de protección para la información requerida.

Para hacer cumplir la Ley

Podemos compartir su Información Médica si es solicitada por algún agente de la ley por las siguientes razones: por una orden judicial, una citación, una autorización legal, avisos o procesos judiciales similares; información limitada a identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo material o persona desaparecida; información acerca de una víctima de un delito bajo ciertas circunstancias; información de una muerte que creemos pueda ser el resultado de una conducta criminal; información sobre una conducta criminal en nuestras dependencias; e información, en circunstancias de emergencia, sobre un crimen, localización de un crimen o de las víctimas, o de la identidad, descripción o localización de la persona que cometió el crimen.

Seguridad Nacional e Inteligencia, y Servicios de Protección

Podemos revelar su Información Médica a agentes federales autorizados para actividades de inteligencia, contra inteligencia y de seguridad nacional autorizadas por la ley. Asimismo, podemos dar esta información a agentes federales autorizados para que hagan investigaciones especiales y ofrecer protección al Presidente de la nación, a otras personas autorizadas o a Jefes de Estado extranjeros.

Forenses, médicos judiciales y directores de funerarias

Podemos revelar su Información Médica a forenses, médicos judiciales o directores de funerarias para que puedan desempeñar sus funciones.

Presidarios

Si está en una institución penitenciaria o bajo la custodia de un agente de la ley, podemos revelar su Información Médica a dicha institución o al agente del orden público. Esta información solo se revelaría en caso de que fuera necesario (1) para que la institución penitenciaria pudiera ofrecerle la atención médica adecuada; (2) para proteger su salud y seguridad o la salud y seguridad de otras personas; o (3) la seguridad y protección de la propia institución penitenciaria.

Qué debe saber sobre protección especial de privacidad para el SIDA, alcoholismo y adicción a otras sustancias, salud mental e información genética

Las protecciones especiales de privacidad se aplican a la información relacionada con el virus del SIDA, con el alcoholismo y la adicción a otras sustancias, con la salud mental y la genética. Algunas partes de este Aviso general de Prácticas de Privacidad pueden no aplicarse a estos tipos de información. Si su tratamiento tiene que ver con esta información, póngase en contacto con el Departamento de Privacidad para que le dé más información sobre estas protecciones.

Filtraciones accidentales

Aunque tomamos las medidas adecuadas para salvaguardar la privacidad de su Información Médica, a veces, se producen filtraciones accidentales. Por ejemplo, durante las rondas o sesiones de tratamiento, otros pacientes de la zona pueden oír una conversación sobre su salud.

Otros usos de su Información Médica

Los demás usos y divulgación de su Información Médica que no estén contemplados en este aviso o por leyes que nos sean aplicables, únicamente se realizarán previa autorización suya por escrito. Incluye la mayoría de usos y divulgaciones de las notas de un psicoterapeuta, a menos que dicha divulgación sea solicitada por ley y para otros fines de carácter limitado. También incluye divulgaciones de su Información Médica que constituirían una "venta" de esa información, y el uso y divulgación de su Información Médica con fines de mercadeo cuando Montefiore cobre a terceras partes para realizar actividades de comunicación de mercadeo, salvo en los recordatorios de reposición de medicamentos donde el pago recibido por Montefiore está en proporción con el coste de la comunicación de esos avisos, comunicaciones cara a cara y obsequios de valor nominal. Puede revocar su autorización en cualquier momento presentando una petición por escrito a nuestro Departamento de Privacidad, excepto en la medida en que hayamos actuado bajo su permiso.

Sus derechos con respecto a su Información Médica

Usted tiene los siguientes derechos, sujetos a ciertas limitaciones, en relación a su Información Médica en nuestro poder::

Derecho a leerla y copiarla

Usted tiene derecho a leer y copiar su Información Médica, que puede ser usada para tomar decisiones relacionadas con su salud o con el pago por los cuidados médicos recibidos. Por nuestra parte, podemos cobrarle por los gastos de las copias, envíos por correo y otros materiales relacionados con su solicitud. Previa petición, nosotros le facilitaremos una copia electrónica de su Información Médica.

Derecho a solicitar cambios

Si usted cree que la Información Médica que nosotros tenemos es incorrecta o que se omite cierta información relevante, puede pedirnos que corriamos dicha documentación. Esta solicitud, y los motivos que la suscitan, deben presentarse por escrito al Departamento de Privacidad en la dirección que se adjunta al final de este aviso. Usted tiene derecho a solicitar un cambio siempre que la información esté custodiada por o para Montefiore. Por nuestra parte, podemos rechazar su solicitud si consideramos que su documentación médica es correcta.

Derecho a un informe detallado de divulgación

Usted tiene derecho a solicitar una lista de personas u organizaciones a quienes les ha sido desvelada su Información Médica. Esta lista no incluye información sobre ciertas divulgaciones a usted o autorizadas por usted, o en razón del tratamiento, pago o de otras operaciones de carácter médico. La primera lista que solicite durante un periodo de 12 meses será gratuita. Para listas adicionales, podríamos cobrarle por facilitarle la lista.

Derecho a solicitar restricciones

Usted tiene derecho a solicitar una restricción o limitación sobre el uso y divulgación de su Información Médica en razón al tratamiento, pago u otras operaciones de carácter médico. Usted también tiene derecho a solicitar un límite sobre la divulgación de su Información Médica a personas involucradas en sus cuidados médicos o en el pago por los servicios recibidos, como un familiar o amigo. No estamos obligados a aceptar su solicitud, salvo en ciertos casos de divulgación de planes de salud que se indican más adelante. Si la aceptáramos, cumpliremos con su solicitud a menos que terminemos nuestro acuerdo o que necesitemos sus datos para ofrecerle un tratamiento de emergencia.

Derecho a restricciones sobre la divulgación a su aseguradora

Si usted ha pagado todos los cargos de su bolsillo por los servicios prestados en Montefiore, y nos solicita que no divulguemos su Información Médica a su compañía de seguros, atenderemos su solicitud siempre que nos estemos obligados a desvelarla por ley.

Derecho a solicitar comunicaciones confidenciales

Tiene usted derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre asuntos médicos de manera más confidencial o en un lugar determinado. Por ejemplo, usted puede solicitar que nos comuniquemos con usted únicamente por correo o en su lugar de trabajo. Su solicitud debe especificar cómo y dónde desea recibir información. Procuraremos satisfacer su petición siempre que sea razonable.

Derecho a conocer accesos ilícitos a su Información Médica

En caso de acceso, uso o divulgación indebidos de su Información Médica que cumpla con la definición legal de "filtración" de su privacidad, nosotros se lo notificaremos por escrito.

Derecho a una copia en papel de este Aviso

Usted tiene derecho a una copia en papel de este Aviso, aunque haya estado de acuerdo en recibir notificaciones electrónicas. Puede solicitar una copia en papel de este Aviso en cualquier momento. También puede obtener una copia de este Aviso desde nuestro portal web, <http://www.montefiore.org>.

Cómo ejercer sus derechos

Para ejercer los derechos descritos en este Aviso, envíe su solicitud por escrito a nuestro Departamento de Privacidad a la dirección que hay al final de este Aviso. Como alternativa, para ejercer su derecho a examinar y sacar una copia de su Información Médica, usted puede ponerse en contacto directamente con la oficina de su doctor. Para sacar una copia en papel de nuestro Aviso, contacte con nuestro Departamento de privacidad por teléfono o por correo.

Cambios en este Aviso

Nos reservamos el derecho de cambiar este Aviso. Nos reservamos asimismo el derecho de hacer que el aviso corregido o modificado sea pertinente y efectivo con respecto a la Información Médica que obra en nuestro poder así como cualquier otra que recibamos en el futuro. Publicaremos una copia del actual Aviso en cada una de las unidades clínicas de Montefiore, consultorios médicos o centros ambulatorios y en nuestro portal web. Al final de nuestro Aviso se incluirá la fecha de entrada en vigor del mismo.

Quejas

Si cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentar una queja a Montefiore o a la Secretaría del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Para presentar una queja a Montefiore, póngase en contacto con nuestro Departamento de Privacidad en la dirección que se adjunta al final de este Aviso. No será sancionado por presentar una queja.

Preguntas

Si tiene usted alguna pregunta sobre este Aviso de Privacidad, por favor, póngase en contacto con: Departamento de Privacidad

Montefiore Health System
555 South Broadway
Tarrytown, Nueva York 10591
Teléfono: 718-920-8239
E-mail: privacyofficer@montefiore.org
Website: www.montefiore.org

Notes/Notas





Montefiore Home Care

111 East 210th Street
Bronx, New York 10467

www.montefiore.org