



## NUESTRA MISIÓN

Health Care for the Homeless trabaja para prevenir y erradicar el desamparo de personas y familias vulnerables proporcionando atención médica integral y de calidad, y promoviendo el acceso a viviendas asequibles e ingresos sostenibles a través de servicios directos, así como el apoyo y la participación de la comunidad.



# Manual para el cliente

# SOMOS SU HOGAR PARA LA SALUD

**Todos necesitamos atención médica, vivienda y apoyo.  
Podemos ayudarlo a tratar estas necesidades ofreciendo:**

- Atención primaria para adultos y niños
- Atención dental para adultos y niños
- Psiquiatría para adultos
- Atención de la salud conductual para adultos, incluyendo:
  - Tratamiento del trastorno por consumo de sustancias
  - Terapia
- Gestión de casos, incluyendo:
  - Identificación
  - Alimentos, refugio y otros recursos
  - Traslado a y desde las citas médicas, y derivaciones
  - Vivienda temporal y permanente
  - Beneficios públicos (seguro médico, ingresos y asistencia por discapacidad)
  - Ayuda con las remisiones
- We can also help you with:
  - Recuperación después de una hospitalización, a través del Programa de Atención para Convalecientes
  - Vivienda de apoyo
  - Pruebas y vacunas contra el COVID-19

**Los servicios varían por centro.**

**Encuentre todos los servicios aquí: [hchmd.org/hours-and-locations](http://hchmd.org/hours-and-locations)**

*Para consultar por adaptaciones especiales durante su visita,  
pregúntele a un miembro del personal y lo ayudarán.*

# EQUIPOS DE ATENCIÓN

**Para ayudarlo a manejar su atención médica, usted formará parte de un equipo de atención. Un equipo de atención incluye:**

- Un médico o un enfermero de práctica avanzada
- Un terapeuta
- Un enfermero registrado
- Un asistente médico certificado
- Un administrador de casos
- Un trabajador médico de la comunidad
- Representante de atención al cliente

**Su equipo de atención trabajará con usted para crear el mejor plan para usted. Los equipos de atención se identifican por colores:**



Una vez asignado a un equipo de atención,  
aprenderá más sobre sus miembros.

# HORARIOS, LUGARES Y SERVICIOS

**Debido al COVID-19, nuestros horarios y lugares cambiaron.**

Puede obtener atención:

- Por teléfono
- En persona

**Centro de Baltimore**  
410-837-5533  
421 Fallsway,  
Baltimore, MD 21202

**Zona oeste de Baltimore**  
*Grace Medical Center*  
443-703-1400  
2000 W. Baltimore Street,  
Suite 3300,  
Baltimore, MD 21223

**Condado de Baltimore**  
*Eastern Family Resource Center*  
443-703-1468  
9150 Franklin Square Dr.,  
Suite 301,  
Baltimore, MD 21237

**HORARIO DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA:**  
[hchmd.org/hours-and-locations](http://hchmd.org/hours-and-locations)  
**TELÉFONO PARA LLAMAR DESPUÉS DEL HORARIO DE ATENCIÓN:**  
Llame al 410-837-5533 para que lo transfieran a soporte urgente fuera del horario de atención.

**Si tiene una emergencia de riesgo de muerte,  
llame al 911.**



# CONFIDENCIALIDAD DEL CLIENTE

**Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de su información médica. Le explicaremos claramente sus derechos y responsabilidades como cliente de Health Care for the Homeless.**

La ley y las reglamentaciones federales protegen sus expedientes de cliente. No podemos decirle a nadie fuera de la agencia que una persona es cliente de Health Care for the Homeless.

No podemos dar ninguna información sobre los clientes a menos que:

- Usted nos dé permiso
- Haya una orden judicial que solicite información sobre usted
- Haya una emergencia médica y usted no pueda dar su permiso
- El personal calificado la necesite para investigaciones, auditorías o evaluaciones del programa

Hay algunas excepciones legales a estas reglas:

- Si comparte información con sus proveedores sobre abuso o descuido de menores, ellos deberán presentar un reporte a los Servicios de Protección Infantil (Child Protective Services), sin importar cuándo haya ocurrido el abuso.
- Si le dice a alguien que quiere hacerse daño a usted mismo o a otra persona, los proveedores deben tomar medidas que pueden violar la confidencialidad.

*Si comete un delito o amenaza con cometer uno, la ley federal no protege su confidencialidad.*

# DERECHOS DEL CLIENTE

## Usted tiene derecho a:

- Recibir atención de alta calidad sin discriminación.
- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Obtenga información completa, actual y clara sobre su atención
- Colaborar en la creación y actualización de un plan de atención que cubra sus necesidades.
- Rechazar servicios en la medida en la que lo permita la ley.
- Tenga la expectativa de que se mantendrá la confidencialidad de la información que comparta, excepto cuando la ley exija que se revele.
- Esperar que no se revele, sin autorización, información sobre un tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias (adicción), excepto si se produce una emergencia que ponga en peligro la vida.
- Recibir la información necesaria de Health Care for the Homeless para ayudarlo a tomar la decisión de compartir o no su información con otras agencias.
- Revisar su expediente médico con un miembro adecuado del personal clínico.
- Estar protegido del abuso físico, emocional o sexual por parte del personal o de otros clientes.
- Denunciar ante las autoridades cualquier sospecha de abuso físico, emocional o sexual por parte del personal o de los clientes.
- Dé su opinión o presente quejas (vea la [página 8](#) para obtener más información)

# OBLIGACIONES DEL CLIENTE

## Usted tiene la obligación de:

- Vaya a todas las citas, llegue a tiempo y haga todo lo posible para informar al personal si no puede ir a una cita.
- Tratar al personal y a los clientes con dignidad y respeto.
- Informar al personal si no entiende la atención o los servicios que esté recibiendo.
- Colaborar con sus proveedores para crear un plan de atención que cubra sus necesidades, y seguir ese plan.
- Informar al personal si decide no seguir el plan de atención o dejar de recibir atención y servicios.
- Proteger la confidencialidad de otros clientes.
- Presentar una solicitud por escrito si quiere obtener una copia de su expediente de Health Care for the Homeless.
- Tenga sus cosas con usted en todo momento durante su visita en persona



# SEGURO Y PRIVACIDAD

## Aceptamos la mayoría de los planes de Medicaid y Medicare.

- Tenga a mano su identificación y su tarjeta de seguro, si las tiene

### Si usted no tiene seguro, nosotros:

- Lo ayudaremos a encontrar un plan de seguro médico y a presentar una solicitud

**A nadie se le niega la atención por no poder pagarla.**

### Su privacidad

Health Care for the Homeless protege la confidencialidad de su información, excepto cuando la ley exija que se revele. Para obtener más información sobre sus derechos de privacidad, lea el *Aviso de prácticas de privacidad* ([www.hchmd.org/privacy-policy](http://www.hchmd.org/privacy-policy)) que le dieron en su primera visita. Si necesita una nueva copia, pídalas en la recepción.



# SU OPINIÓN NOS IMPORTA

## Comparta una queja sobre su experiencia o su atención.

### 1. Hay varias formas de presentar una queja:



Complete un formulario de queja y déjelo en un “buzón de comentarios”



Complete el formulario en línea en:  
[www.hchmd.org/client-feedback](http://www.hchmd.org/client-feedback)



Hable con cualquier miembro del personal



Llame al  
**410-837-5533**

### 2. Una vez presentada, un supervisor se comunicará con usted en un plazo de tres días laborables. Despues de esa conversación, esperamos resolver su queja en un plazo de 10 días laborables.

### 3. Si no está satisfecho con el resultado, tiene derecho a presentar una apelación.

**Presentar una queja no afectará a su atención ni al trato que reciba en Health Care for the Homeless**

## Use su experiencia personal para mejorar la atención que reciba, conocer gente nueva y ayudar a otros:

- Únase al Comité de Relaciones con el Consumidor (Consumer Relations Committee, CRC)\*
  - El CRC es un comité que pertenece a la junta directiva de Health Care for the Homeless. Todos los excliente y los clientes actuales pueden unirse. Llama a nuestro coordinador Atención al Cliente al **443-703-1335**.
  - De su opinión o presente una queja
  - Promueva proyectos de ley que prevengan y terminen con la falta