



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

**COORDINATING
COMMITTEE**

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove.

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

**CÓMO AYUDARLES A LAS PERSONAS SIN
SEGURO MÉDICO**

Aún las personas que no cuentan con un seguro médico tienen ciertos derechos a recibir atención médica. También hay ciertos proveedores de atención médica que tienen la misión legal de proporcionar cuidados sin importar la capacidad de pago de la persona. Algunas personas son de hecho elegibles para la cobertura médica pública, y ya sea que no están enterados que son elegibles o desconocen cómo solicitarla. Existen ciertos derechos para aquellos que son elegibles para cualquiera de los programas. **Estos derechos también son para personas inmigrantes, sin importar si están aquí en calidad de indocumentados.**

Se anexan seis folletos que explican algunos de los derechos que tienen las personas, incluyendo aquellos que no tienen seguro médico, para que se les preste atención médica. Cada uno de los folletos también les informa dónde pueden llamar o escribir para interponer una queja si creen que se les están violando sus derechos. En estos folletos se incluye:

1. Llegada al hospital - Servicios médicos de urgencia.
2. Recibir tratamiento en la sala de urgencias.
3. Facturación del hospital
4. Acceso a la atención médica en su idioma.
5. Proveedores de atención médica de protección social.
6. Los derechos de los pacientes y el programa Hill-Burton

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

**COORDINATING
COMMITTEE**

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

Cómo ayudarles a las personas sin seguro médico – Llegada al hospital

***Uno de los derechos más importantes que tienen los habitantes de la ciudad de Nueva York es llamar a una ambulancia, cuando la necesiten, y ser trasladados al hospital. ¡Llame al 911!**

Cualquier persona debería llamar a la ambulancia o solicitar que alguien le llame a una ambulancia en un caso de urgencia médica. Algunos ejemplos de atención médica de urgencia son: Dolores en el pecho, dificultades para respirar, hemorragia grave, otros dolores fuertes y sentir muchos mareos. Si usted no tiene un seguro que cubra dicho servicio, usted recibirá un aviso de cobro por el servicio prestado por la ambulancia. No obstante eso, llame si cree que se trata de una urgencia.

El departamento de bomberos de la ciudad de New York tiene a su cargo el servicio de urgencias médicas (EMS, por sus siglas en inglés). Hay ambulancias públicas que están a cargo del EMS, pero también contratan los servicios de ambulancias privadas, generalmente a cargo de los hospitales privados. EMS/911 enviará la ambulancia más cercana. El tiempo que se tarde la ambulancia en llegar a usted dependerá de qué tan serio es su problema, por lo que deberá decirle todos sus síntomas al operador de la EMS. Por ejemplo, me dispararon y tengo dolores fuertes en el pecho.

***La ambulancia que venga a recogerlo deberá trasladarlo al hospital mas apropiado y más cercano.**

Esto significa que deberá trasladarlo al hospital más cercano que esté preparado para hacerse cargo del mal que padezca. Si está gravemente enfermo o mal herido debería ser trasladado a un hospital que cuente con un centro de trauma. A veces la sala de urgencias del hospital está demasiado abarrotada o lleno con pacientes, por lo tanto la ambulancia lo trasladará a otro hospital. ¡Pero la decisión de a qué hospital deberá ser trasladado no debería tomarse en base de que usted no tiene seguro médico!

***¿Puede solicitar que lo lleve al hospital que usted desea?** El EMS tienen una “**Regla de los Diez Minutos**”. Usted puede solicitarles ser traslado a un hospital si ese hospital no esta a más de diez minutos de donde usted habría sido traslado.. Esto es importante si su historia médica o su médico está en el hospital que usted solicite. Dígale al personal de la ambulancia que usted conoce la “regla de los diez minutos”.

***¿Qué puede hacer si tiene un problema?** Si usted cree que lo llevaron al hospital equivocado o tiene algún otro problema, debería interponer una queja. Las quejas deberían enviarse a: NYSDOH ,90 Church Street, 15th Floor, New York 10007. O puede llamar a la línea telefónica directa: 1-800-804-5447.



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

COORDINATING COMMITTEE

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove.

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

Cómo ayudarles a las personas sin seguro médico – Tratamiento en la sala de urgencias

***Existe una ley federal (EMTALA) y una ley estatal (EMSRA) que protegen a las personas que acuden a la sala de urgencias.** EMTALA y EMSRA protegen su derecho a recibir tratamiento en una sala de urgencias. Si cree que se trata de una urgencia llame a una ambulancia o acuda al hospital de cualquier otra manera. Usted tiene el derecho a que lo revise un médico. El hospital no puede demorar la revisión para averiguar su capacidad de pago. Si se le presenta una urgencia médica el hospital deberá atenderlo. Se considera una urgencia cuando hay síntomas graves como lo es un dolor fuerte, o si su salud o cualquier parte de su cuerpo pudieran empeorar si no recibe atención médica. Un hospital puede enfrentarse con problemas serios si no le proporciona tratamiento médico y si se denuncia que no le prestó dicho tratamiento.

***La sala de urgencias de un hospital debe darle el mismo tratamiento para una condición médica aunque usted no cuente con seguro médico.** El hospital le deberá proporcionar el mismo examen y tratamiento que le darían a alguien que tuviera los mismos síntomas. Por ejemplo, si usted tiene un ataque de asma y no puede respirar, se le exige al hospital examinarlo y darle el tratamiento para ayudarle a respirar. Si tiene dolores en el pecho, se le exige al hospital examinarlo para ver si está sufriendo de un ataque cardíaco, y si es así, tratarlo para esa urgencia.

***¿Qué sucede si necesita pasar la noche en una cama de hospital?**

EMTALA y EMSRA protegen su derecho a ser hospitalizado. Si necesita quedarse en una cama de hospital durante más de unas cuantas horas, el hospital deberá proporcionarle una cama en el área de hospitalización, y no en la sala de urgencias. El hospital no puede transferirlo a otro hospital a menos que usted tenga una condición que éste no pueda tratar. Por ejemplo, si usted tiene una herida grave en la cabeza, pudiera necesitar de un médico especializado que no tenga dicho hospital.

***¿Qué puede hacer si tiene un problema?** Su usted cree que no recibió el tratamiento que necesitaba en la sala de urgencias o lo enviaron a casa demasiado pronto, usted debería presentar una queja. Las quejas podrían enviarse a: NYS Department of Health, 90 Church Street, 15th Floor, New York 10007. También es importante que se comunique a la agencia federal que supervisa los hospitales. Para hacer lo anterior solicite la ayuda de cualquier organización comunitaria. Se puede presentar una queja con CMS (Centro de servicios de Medicare y Medicaid) llamando a Steven Blaum al 212-616-2450.



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

**Cómo ayudarles a las personas sin seguro médico –
Facturación del hospital**

**COORDINATING
COMMITTEE**

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

***¿Y que pasa si no puede pagar los gastos en el hospital? A partir del 1 de enero del 2007,** y de acuerdo a una nueva ley estatal, todos los hospitales del estado de Nueva York deben adoptar una política de Atención Médica de Beneficencia para aquellas personas que no tienen seguro médico o que su cobertura sea insuficiente. En caso de una emergencia usted puede acudir a cualquier hospital. Los habitantes de la ciudad de Nueva York pueden acudir a cualquier hospital de la ciudad para cualquier atención médica que no sea de urgencia. Si usted es un paciente hospitalizado, en la sala de urgencia o clínica, y no cuenta con seguro médico, recibirá el aviso de cobro del hospital. De acuerdo a la nueva ley el monto a pagar puede disminuir. Asimismo, si usted es una persona de bajos ingresos y sin seguro médico y se encuentra hospitalizado, se le exige al hospital que hable con usted para que usted solicite la ayuda de Medicaid. Si el hospital no le pregunta ni le informa sobre Medicaid o le presta ayuda para solicitarlo, quizá no tendría por qué pagar los gastos del hospital. Las decisiones de las demandas en el pasado señalaron que el hospital era responsable por la cuenta si no ayudaban al paciente (Hospital Mt. Sinai contra Kornegay).

***¿Cuál es la nueva política de Atención Médica de Beneficencia del estado?**

Los hospitales en el estado reciben dinero de un fondo común de financiamiento para prestarles servicios a las personas que no tienen seguro médico. En la actualidad tendrán que comprobar haberles prestado atención médica a dichas personas. El hospital sólo puede cobrarles a las personas o familias cuyos ingresos son iguales o menores del 100% del nivel de pobreza federal (FPL por sus siglas en inglés), un “pago nominal”, por ejemplo, \$15 por una consulta de urgencia o en la clínica. El nivel de pobreza federal para una familia de cuatro es de \$20,650 al año. La ley se complica cuando los ingresos son mayores. Para personas o familias con ingresos entre 100% y 150% del FPL, la cuenta no puede superar el 20% de lo que le pagaría al hospital el seguro médico más utilizado, Medicaid o Medicare. Las personas o familias con ingresos entre 150% y 300% del FPL también deberán pagar un porcentaje de la cuenta.

***¿Cómo sé si soy elegible para la Atención Médica de Beneficencia al recibir la cuenta del hospital?**

El hospital deberá informarle si es elegible para su programa de atención médica de beneficencia. El hospital debe: Informarle dicha política al ser internado; debe exhibir avisos en el hospital; la información debe estar escrita en su cuenta, cuando la reciba. Usted también puede preguntar cuál es la política de atención médica de beneficencia del hospital y pedir una copia de la solicitud para el programa de beneficencia. Si debe pagar algo, el hospital debería determinarle un plan de pagos. La información debe dársele en el idioma que entienda y hable con más frecuencia.

***¿Qué puedo hacer si tengo un problema?** Si no tiene seguro médico o su cobertura es insuficiente, usted deberá ver los avisos y obtener información del hospital sobre el programa de atención médica de beneficencia. Si se le presenta algún problema puede llamar a la línea telefónica directa de ayuda del



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002

212-246-0803 www.cphsnyc.org

**COORDINATING
COMMITTEE**

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

Departamento de Salud del estado, [800-804-5447](tel:800-804-5447) o solicitar que alguien lo ayude a llamar a la línea telefónica de asistencia al consumidor del Fiscal General del estado al [800-771-7755](tel:800-771-7755).



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

Cómo ayudarles a las personas sin seguro médico– Proveedores de servicios médicos de protección social

COORDINATING COMMITTEE

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

***¿Qué son los servicios médicos de protección social?** Hay proveedores de servicios de salud que tienen la misión legal de proporcionar servicios si la persona no puede pagar el costo total de la atención médica. Todos los hospitales públicos y clínicas a cargo de la empresa Health and Hospitals Corporation (HHC por sus siglas en inglés) proporcionan servicios de protección social. La HHC tiene una política de atención médica de beneficencia llamada Opciones HHC. Si la persona trabaja con el consejero financiero para ver si es elegible para un seguro público como Medicaid, pero resulta que no es elegible, será colocada en una escala flexible de pagos desde \$15 por adulto por visita a la clínica. La información sobre las Opciones HHC está a su disposición en 12 idiomas. Usted puede llamar a la línea telefónica de información del municipio al 311 para obtener una copia y averiguar cuáles proveedores de servicios de salud forman parte de la HHC. La HHC tiene hospitales en cuatro de los cinco distritos y cuenta con servicios ambulatorios en el hospital y en muchos otros lugares en la comunidad. Pregunte acerca de las clínicas para la salud infantil, las cuales proporcionan atención médica importante.

***¿Cuáles otros proveedores forman parte de los servicios médicos de protección social?** Hay otros proveedores tales como los Centros de Salud de la Comunidad (CHC por sus siglas en inglés) que reciben dinero del gobierno federal como medio de ayuda para atender a las personas que no cuentan con un seguro médico”. Existen importantes proveedores de atención primaria para mantener saludable a las personas. Algunos CHCs también cuentan con especialistas o lo pueden referir a un especialista. Cada uno de los centros de salud de la comunidad tiene su propia escala flexible de pagos. Si desea localizar un centro de salud de la comunidad llame al 212-279-9686 o visite el sitio de Internet www.chcanys.org. Llame al centro de salud y pregunte cuánto cobran. Quizá tendrá que acudir a dicho centro. Ciertos hospitales privados también proporcionan buena atención médica a precios razonables y en la actualidad todos los hospitales deberán tener una escala flexible de pagos.

***Es importante tener una “clínica médica de cabecera” (un hogar médico).** Si usted no tiene seguro médico, y aún si lo tiene, es importante que tenga un médico, una clínica, un centro de salud de la comunidad donde usted pueda ir a conseguir un examen u obtener la atención médica que necesite. Es importante mantenerse saludable. Le hemos dado información sobre los lugares donde puede examinarse, aún cuando no tenga mucho dinero. Encuentre un proveedor o lugar donde le puedan prestar atención médica al que pueda llamar su “hogar médico.”

***¿Qué puede hacer si tiene un problema?** Si tiene cualquier problema para localizar a un proveedor de atención médica que pueda pagar, primero llame al 311 y solicite esa información. Si eso no funciona, llame a la CPHS (Comisión del Nuestra Sistema Público de Salud) al 212-246-0803 y solicíteles ayuda para obtener la atención médica. O puede llamar al MCCAP (Programa de Asistencia al Consumidor de Atención Médica Coordinada) al 212-614-5400.



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

Cómo ayudarles a las personas sin seguro médico –

Acceso en su idioma

COORDINATING COMMITTEE

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove.

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

***¿Qué derechos tengo para poder entender la información si mi idioma natal no es el inglés o si tengo un problema con la vista o el oído?** Desde 1986, si usted no entiende inglés, es obligatorio que los hospitales en Nueva York le proporcionen un **intérprete e información traducida**. Pero, el estado no le ha estado prestando atención a estos requisitos. Los grupos comunitarios lucharon muy duro para que el acceso al idioma sea un derecho de las personas cuando acuden a recibir la atención médica. **A partir del 13 de septiembre del 2006, existen nuevas regulaciones más estrictas en el estado de Nueva York que dicen que los pacientes tienen el derecho a comunicarse en su idioma.**

***¿Qué dicen las nuevas regulaciones?** Cada hospital en el estado debe establecer un programa de asistencia donde se hablen varios idiomas para asegurarse de que cuenten con intérpretes entrenados para proporcionarles ayuda **gratis** y prestar ayuda para que las personas se comuniquen. Durante la primera visita el hospital está obligado a averiguar, e incluir la información en la historia médica, el idioma de preferencia y las necesidades de su idioma. Los hospitales deben colocar avisos informando que cuentan con la disponibilidad de ayuda gratis en varios idiomas. El hospital también deberá proporcionarle información directamente a la persona acerca del programa de asistencia con los idiomas. Los hospitales no pueden utilizar a un familiar, amigos o personas que no trabajen para el hospital, excepto cuando cualquier paciente desee su ayuda. Cualquier persona puede rechazar el uso de un intérprete. Sin embargo, cualquier persona que actúe como intérprete debe haber cumplido por lo menos 16 años de edad.

***¿Qué significa esto para usted?** Si usted no habla inglés, o si usted entiende mejor otro idioma, cuando acuda al hospital, usted tiene el derecho a recibir **ayuda gratis de un intérprete**. Su historia médica debería incluir su idioma preferido. Debería asignársele un intérprete en **veinte minutos** o menos en el área de hospitalización o en el área ambulatoria del hospital, y en **diez minutos** en la sala de urgencias. Si usted habla un idioma que se hable frecuentemente en la comunidad, tal como español, el hospital también deberá tener los documentos traducidos en su idioma. Si cualquier documento no está traducido, el hospital debe asignarle a alguien que se lo pueda traducir.

***¿Qué puede hacer si tiene un problema?** Si tiene algún problema para obtener la ayuda en su idioma en el hospital, solicite hablar con un administrador. Si esto no funciona, deberá presentar una queja ante: El Departamento de Salud del estado de Nueva York al 800-804-5447 y la Oficina de Derechos Civiles al 800-368-1019; y llamar a la línea telefónica de asistencia al consumidor del Fiscal General del estado al 800-771-7755, y solicitar hablar con la oficina de servicios médicos.



COMMISSION ON THE PUBLIC'S HEALTH SYSTEM

45 CLINTON STREET, NEW YORK, NY 10002
212-246-0803 www.cphsnyc.org

COORDINATING COMMITTEE

Arthur Edwards,
Co-Chair

Jackie Vimo,
Co-Chair

Aparna Mekala,
Treasurer

Sandra Opdycke,
Secretary

Judith Arroyo

Ann Bove.

Adrienne Mercer

Ngozi Moses

Harold Osborn, M.D.

Daniel Porro

Carmen Santana

Reuben Schafer

Gwendolyn Scott

STAFF

Judy Wessler
Director

Anthony Feliciano
*Education/Outreach
Coordinator*

Cómo ayudar a las personas sin seguro médico – Los derechos de los pacientes y el programa Hill-Burton

***Algunos hospitales recibieron dinero para su construcción y deben atención médica gratuita retroactiva.** Algunos hospitales y clínicas de la ciudad de Nueva York recibieron fondos federales del programa Hill-Burton para construir o hacer renovaciones. Para obtener este dinero, el hospital o clínica necesitó prometer proporcionar atención médica gratuita o a bajo costo. Si usted es pobre, estos servicios deberían ser gratis. Estos centros de atención médica deben desarrollar un plan que contemple dónde se van a prestar estos servicios, anunciarlos en el periódico local y colocar avisos en el hospital o clínica donde los pacientes los puedan ver. Cualquier persona que utilice los servicios en esa clase de instalaciones médicas y no tenga seguro médico, puede solicitar ayuda del programa Hill-Burton. Si es posible es mejor solicitar la ayuda antes de prestarle la atención médica. Si lo hace así, usted debería recibir una respuesta en el transcurso de los dos días posteriores a su solicitud.

***¿Cuales centros médicos tienen la obligación de proporcionarle atención médica gratis o a bajo costo?** En el **Bronx**: Calvary Hospital, Claremont Family Care Center, Bronx-Lebanon Hospital Nursing Home, Highbridge-Woodcrest Nursing Home y Morris Heights Health Center. En **Brooklyn**: Interfaith Medical Center, Wyckoff Heights Medical Center, Bushwick Clinic, Kings County Hospital Center, Lutheran Medical Center y Sunset Park Family Health Center. En **Manhattan**: Coler Memorial Hospital, Goldwater Memorial Hospital, Harlem Hospital Center, Rivington Health Care Facility Nursing Home y St. Luke's/Roosevelt Hospital.

***¿Qué es el servicio comunitario?** Muchas otras instalaciones médicas tuvieron que prestar servicios gratis o a bajo costo en el pasado. Una vez que cumplan con esta obligación deberán continuar proporcionando servicio comunitario. Esto significa que esas instalaciones médicas deberán estar disponibles para todos los integrantes de la comunidad, pero las personas tendrán que pagar. El hospital o clínica no puede discriminar tomando como base su raza, origen étnico, idioma hablado o creencias.

***¿Qué puede hacer si tiene un problema?** Si solicitó la asistencia médica gratis o a bajo costo con el programa Hill-Burton y se le negó, pero usted cree que haber sido elegible, puede llamar para interponer una queja al CMS federal al 212-616-2450, a Steven Blaum. Si cree que se le discriminó tomando como base su raza, idioma o etnicidad, puede llamar a la Oficina de Derechos Civiles en la agencia federal al 1-800-368-1019