



Farmacia Especializada de Mercy

Paquete de Bienvenida



Farmacia Especializada de Mercy

3183 Riverport Tech Center Dr. | Suite A
Maryland Heights, MO 63043

T: 314-251-5478 | F: 314-251-6996

TF: 844-568-3903

Lunes a viernes | 8 a.m. – 5 p.m.



ACCREDITED
Specialty Pharmacy Accreditation

Expires: 12/01/2026



Nuestra Misión

Al igual que las Hermanas del pasado, le damos vida al ministerio curativo de Jesús a través de nuestra atención compasiva y nuestro servicio excepcional.

Farmacia Especializada de Mercy

Los farmacéuticos clínicos y los coordinadores de cuentas especializadas de la Farmacia Especializada de Mercy son miembros importantes de su equipo de atención médica. Nuestros farmacéuticos se especializan en el manejo de enfermedades y satisfacen las necesidades de pacientes con condiciones complejas de la salud. Los coordinadores de cuentas ofrecen toda asistencia en materia de autorizaciones, además de servicios de copago y de ayuda financiera.

Nuestra farmacia está totalmente integrada con las demás sedes y servicios de Mercy mediante su expediente electrónico de salud (EHR, por sus siglas en inglés). Esto permite mejorar la administración de los pacientes en todo Mercy.

Acreditación de Farmacia Especializada de URAC

La Farmacia Especializada de Mercy ha obtenido la acreditación URAC Specialty Pharmacy por tres años. URAC es el líder independiente en promover la calidad de la atención médica a través del liderazgo, la acreditación, la evaluación y la innovación. Al alcanzar este estatus, la Farmacia Especializada de Mercy ha demostrado que tiene un compromiso integral con la atención de calidad, mejorar los procesos y obtener mejores resultados para los pacientes. Nuestro equipo de farmacéuticos clínicos y coordinadores de cuentas se esmera en colaborar con los proveedores para ofrecer un tratamiento personalizado para las enfermedades de los clientes con necesidades farmacológicas especializadas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida en general en materia de atención médica.

Calendario de días feriados de Mercy

Día de Año Nuevo	Día del Trabajo
Día de la Recordación	Día de Acción de Gracias
Día de la Independencia	Día de Navidad

Estimado paciente,

Bienvenido a la Farmacia Especializada de Mercy. Es un honor para nosotros poder servirle con sus necesidades farmacéuticas.

Mercy entiende que sus necesidades médicas pueden ser complejas y requieren conocimientos especializados a la hora de colaborar con su proveedor médico y su compañía de seguros. Le ofrecemos el servicio personalizado necesario para garantizar que obtenga el máximo beneficio de su terapia. Usted puede esperar:

- **Atención personalizada al paciente**

Nuestros colaboradores, especialmente capacitados, trabajarán con usted para analizar su plan de tratamiento y para responder a todas sus dudas y preguntas. Los pacientes con enfermedades especiales se inscriben en nuestro Programa de Administración de Pacientes, que ofrece capacitación especializada, educación y asesoramiento a todos los pacientes.

- **Colaboración con su médico**

Trabajamos directamente con sus médicos y cuidadores para asegurarnos de que cualquier dificultad que pueda tener con su tratamiento se aborde de inmediato.

- **Seguimientos regulares**

Es importante obtener sus medicamentos y suministros médicos de manera rápida y eficiente. Estamos con usted en cada paso del camino durante su tratamiento, para recordarle cuándo debe repetir sus recetas y actuar como su representante en materia de atención médica.

- **Beneficios**

El tratamiento puede ser costoso. Le ayudaremos a navegar por el sistema de servicios médicos para explorar todas las opciones que tiene disponibles. Nuestras relaciones con las aseguradoras nos permitirán ofrecerle información y explicaciones sobre su receta y los beneficios que ofrece su seguro médico.

- **Entrega**

Ofrecemos un servicio rápido y cómodo de entrega a su domicilio o lugar de trabajo. Un colega de la farmacia se comunicará con usted de cinco a siete días antes de la fecha de la repetición para hablar sobre su tratamiento, responder a cualquier pregunta que pueda tener y confirmar la fecha de entrega que prefiera.

- **Apoyo las 24 horas, los 7 días**

Mercy tiene colaboradores con capacitación clínica disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana, incluyendo los días feriados y los fines de semana. Siempre estamos disponibles para responder a cualquier pregunta o resolver sus inquietudes.

Esperamos poder ofrecerle el mejor servicio posible.

Gracias por elegir a Farmacia Especializada de Mercy.

Sinceramente,

El equipo de Farmacia Especializada de Mercy

Tabla de Contenido

Información importante sobre la farmacia2

Derechos y responsabilidades del paciente de una farmacia especializada .5

Diversidad, equidad e inclusión (DEI) de los pacientes6

Páginas útiles de asistencia en internet.....8

Programas de asistencia financiera.....9

Preparación para emergencias y desastres.....9

Lavado de manos10

Seguridad en el hogar 11

Información sobre la privacidad del paciente.....14

Información importante sobre la farmacia

Cuándo comunicarse con nosotros:

- Si tiene preguntas o dudas sobre sus medicamentos
- Si sospecha que tiene una reacción o de una alergia a su(s) medicamento(s)
- Si hubo cambios en el uso de sus medicamentos
- Si su información de contacto o dirección de entrega ha cambiado
- Para obtener el estado de un pedido o reportar un atraso en la entrega
- Si ha cambiado la información de su seguro o la fuente de pago
- Para verificar el estado de su pedido, hablar sobre un pedido atrasado o reprogramar su entrega.
- Para recibir información relacionada con las reclamaciones
- Para obtener una repetición de su receta
- Para preguntar sobre opciones de precios o los programas de ahorro para sus medicamentos.
- Para transferir una receta

Programa de Administración de Pacientes

Supervisamos todos los medicamentos y el progreso de los pacientes de la farmacia especializada a través de nuestro Programa de Administración de Pacientes. El Programa de Administración de Pacientes ayuda a controlar los efectos secundarios, garantiza el cumplimiento con las terapias farmacológicas y promueve la salud en general. El éxito del Programa de Administración de Pacientes depende de la cooperación de los pacientes. Sin su participación activa, los beneficios de este programa son limitados.

Si desea darse de baja del programa, comuníquese con nuestros colegas de farmacia.

Asistencia para pagos y copagos

Antes de comenzar su tratamiento, un compañero de trabajo le informará de sus obligaciones financieras por las recetas que no cubra su seguro u otras fuentes externas. Estas obligaciones incluyen, entre otras: los gastos que corren por su cuenta, como los deducibles, copagos, coaseguros, los límites anuales del coaseguro de por vida y cambios que ocurran durante su período de inscripción. Este copago debe abonarse al momento del envío o al recoger su receta. Aceptamos Visa®, MasterCard®, American Express® y Discover®. Podemos mantener la información de su tarjeta de crédito archivada en un entorno seguro.

Le ayudaremos a inscribirse en los programas de asistencia financiera que pueden ayudarle con los copagos para minimizar las barreras financieras que le impidan comenzar a tomar sus medicamentos. Estos programas incluyen cupones de descuento del fabricante de sus medicinas y la asistencia de diversas fundaciones para el tratamiento de enfermedades.

Reclamaciones de seguros

Enviaremos las reclamaciones a su compañía de seguros médicos o de medicamentos recetados en la fecha en que se le despache su receta. Si la reclamación es rechazada, un miembro del personal se lo notificará según sea necesario para que podamos trabajar juntos para resolver el problema. Es posible que haya obligaciones financieras si nuestra farmacia está fuera de la red de su plan de beneficios. Le notificaremos de cualquier cambio en los costos cubiertos verbalmente o por escrito no más de 30 días naturales a partir de la fecha en que Mercy tenga conocimiento del/los cambio(s).

Entrega y almacenamiento de medicamentos

Le entregamos los medicamentos en su domicilio, el consultorio de su médico o en cualquier otro lugar que prefiera sin costo alguno para usted. Si lo solicita, también podemos incluir otros artículos, como un contenedor para objetos punzantes. Coordinamos todas las repeticiones para asegurarnos de que usted o un cuidador adulto esté disponible para recibir el envío. Es posible que se requiera o no una firma para efectuar la entrega, pero es una opción disponible para cada envío.

Los medicamentos que requieren refrigeración se envían en envases especiales para mantener la temperatura adecuada. Una vez que reciba el paquete, guarde el medicamento en el refrigerador. Si el paquete parece estar dañado o no tiene la temperatura correcta, llámenos, por favor.

En caso de que el pedido se atrase, nos comunicaremos con usted y le ayudaremos a obtener el medicamento en otro lugar, si fuera necesario.

Repeticiones

Nos comunicaremos con usted de cinco a siete días antes de la fecha en la que debe repetir la receta. Puede llamarnos y hablar con un coordinador de cuentas especializadas o un farmacéutico para tramitar sus repeticiones. De ser necesario, le ayudaremos a repetir una receta que, de otro modo, estaría limitada por su plan de beneficios para medicamentos recetados.

Transferencia de recetas

Si no podemos ofrecerle su medicamento debido a que la disponibilidad del mismo en nuestra farmacia está limitada, o a restricciones del plan médico y de farmacia, o a retrasos en los pedidos de los medicamentos, le ayudaremos a transferir su receta a otra farmacia.

Reacciones adversas de los medicamentos

Si el medicamento le provoca efectos secundarios inesperados o perjudiciales, comuníquese con su médico o con la farmacia lo antes posible.

Protocolos para la sustitución de medicamentos

Siempre utilizaremos la opción que le resulte más económica. En ocasiones, puede ser necesario sustituir los medicamentos de marca por medicamentos genéricos. Esto podría ocurrir debido a que su compañía de seguros prefiere que se le dispense el genérico o para reducir su copago. En cuyo caso, nos comunicaremos con usted antes de enviar el medicamento para informarle de la sustitución. Cuando estén disponibles, nuestra farmacia utilizará los medicamentos genéricos para ahorrarle dinero. Utilizaremos medicamentos de marca a petición suya o de su médico.

Eliminación adecuada de objetos punzantes

Coloque todas las agujas, jeringas y otros objetos punzantes en un contenedor para objetos punzantes. Si le recetan un medicamento inyectable, le proveeremos con uno. Para obtener instrucciones sobre cómo desechar correctamente los objetos punzantes en su comunidad, consulte a su servicio local de recogida de basura.

Desecho adecuado de medicamentos no utilizados

Para obtener instrucciones sobre cómo desechar correctamente los medicamentos no utilizados, consulte a su servicio local de recogida de basura. También puede consultar las siguientes páginas de Internet para obtener información adicional:

[fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm](https://www.fda.gov/forconsumers/consumerupdates/ucm101653.htm)

[fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/
ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm](https://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/buyingusingmedicinesafely/ensuringsafeuseofmedicine/safedisposalofmedicines/ucm186187.htm)

[rxdrugdropbox.org](https://www.rxdrugdropbox.org)

www.dea.gov/everyday-takeback-day

Medicamentos retirados

Si se retira su medicamento del mercado, nos comunicaremos con usted para darle más instrucciones, según las indicaciones de la FDA o del fabricante del medicamento.

Apoyo fuera del horario comercial

El apoyo de nuestros farmacéuticos y médicos especialistas está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cuando llame a la farmacia fuera del horario regular de trabajo, se le conectará directamente con nuestro servicio de apoyo por teléfono. Si tiene una solicitud que no sea urgente y puede esperar hasta el día siguiente, como una solicitud para repetir la receta, elija la opción de dejarnos un mensaje. De lo contrario, seleccione la opción para que un representante en vivo atienda su llamada urgente.

Información sobre emergencias y desastres

En caso de que ocurra un desastre en su zona, comuníquese con nuestra farmacia para decirnos cómo hacerle llegar su medicamento. Esto garantizará que su terapia no se interrumpa.

Preocupaciones, quejas o posibles errores

Queremos que esté completamente satisfecho con la atención farmacéutica que le ofrecemos. Su equipo de farmacia especializada puede resolver la mayoría de los problemas directa y confidencialmente. Si usted o su cuidador tienen alguna inquietud o queja, comuníquese con nosotros por teléfono, por fax o por escrito.

Farmacia Especializada de Mercy
3183 Riverport Tech Center Dr. | Suite A
Maryland Heights, MO 63043
T: 314-251-5478
F: 314-251-6996
TF: 844-568-3903

Atenderemos su(s) consulta(s) en un plazo máximo de siete días hábiles. Además, también puede comunicarse con la Junta Estatal de Farmacia o con URAC, nuestra organización acreditadora, para presentar una queja.

- **Junta de Farmacia de Illinois** | Departamento de Regulación Financiera y Profesional División de Regulación Profesional | Unidad de Recepción de Quejas
 - 100 West Randolph St. | Suite 9-300 | Chicago, IL 60601
 - 312.814.6910
 - idfpr.com/admin/DPR/DPRcomplaint.asp
- **Junta de Farmacia de Kansas** | 785.296.4056
 - pharmacy.ks.gov | pharmacy@ks.gov
- **Junta de Farmacia de Missouri** | 573.751.0091
 - pr.mo.gov/pharmacists | MissouriBOP@pr.mo.gov
- **Junta de Farmacia de Oklahoma** | 405.521.3815
 - ok.gov/pharmacy | pharmacy@pharmacy.ok.gov
- **Información sobre reclamaciones de URAC**
 - urac.org | grievances@urac.org

Farmacia Especializada

Derechos y Responsabilidades del Paciente

Usted tiene derecho a:

- Estar plenamente informado por adelantado sobre la atención/el servicio que se prestará, incluyendo las disciplinas que prestan la atención y la frecuencia de las visitas, así como cualquier modificación del plan de tratamiento
- Ser informado, por adelantado, tanto verbalmente como por escrito, de la atención que va a recibir, de los gastos, incluso el pago de la atención/servicio que se espera de terceros y de cualquier gasto que sea por cuenta del cliente/paciente
- Recibir información sobre el alcance de los servicios que prestará la organización y las limitaciones específicas de dichos servicios
- Participar en el desarrollo y la revisión periódica del plan de tratamiento
- Rechazar la atención o el tratamiento después de que se le haya explicado detalladamente las consecuencias de rechazar la atención o el tratamiento
- Estar informado sobre los derechos de los clientes/pacientes según la legislación estatal para formular una directiva anticipada, si procede
- Que su propiedad y persona sean tratados con respeto, consideración y dignidad, y reconociendo la individualidad del cliente/paciente
- Ser capaz de identificar al personal que le visita mediante la identificación adecuada
- No ser objeto de maltrato, negligencia o abuso verbal, mental, sexual o físico, incluso lesiones de origen desconocido y la apropiación indebida de los bienes del cliente/paciente
- Recibir información para ayudar en las interacciones con la organización
- Recibir información sobre cómo acceder a la asistencia de los grupos de representación de los consumidores
- Recibir información sobre las transferencias de los planes de salud a otro centro u organización de administración de beneficios farmacéuticos, incluyendo cómo se transfiere una receta de un servicio farmacéutico a otro.
- Recibir información sobre la selección de productos, incluyendo sugerencias sobre cómo conseguir medicamentos que no están disponibles en la farmacia donde se pidió el producto
- Recibir información sobre el retraso en un pedido y asistencia para obtener el medicamento en otro lugar, de ser necesario.
- Solicitar y recibir información completa y actualizada sobre su afección, tratamiento, tratamientos alternativos, riesgos del tratamiento o planes de atención
- Expresar quejas o reclamaciones sobre el trato, la atención o la falta de respeto hacia la propiedad, o recomendar cambios en la política, el personal o la atención/servicio sin restricciones, interferencia, coerción, discriminación o represalias.

- Que se investiguen sus quejas o reclamaciones sobre el tratamiento o la atención que recibe (o no recibe), o la falta de respeto a la propiedad
- Confidencialidad y privacidad de toda la información contenida en el expediente del cliente/paciente y de la información protegida de la salud
- Estar informado sobre las políticas y procedimientos de la agencia en relación con la divulgación de sus expedientes clínicos
- Escoger a un proveedor de atención médica, incluido un médico de cabecera, si procede
- Recibir la atención adecuada sin discriminación, de acuerdo con las indicaciones del médico, si procede
- Estar informado de cualquier beneficio financiero cuando sea referido a una organización
- Recibir información sobre la salud y seguridad en las farmacias, incluyendo los derechos y responsabilidades de los consumidores
- Conocer la filosofía y las características del Programa de Administración de Pacientes.
- Compartir la información médica personal con el Programa de Administración de Pacientes solamente de conformidad con la legislación estatal y federal
- Identificar a los miembros del personal del programa, incluyendo su título o puesto, y hablar con el supervisor de un miembro del personal si lo solicita
- Consultar a un profesional de la salud
- Recibir información sobre el Programa de Administración de Pacientes
- Recibir información administrativa sobre los cambios o la cancelación del Programa de Administración de Pacientes
- Dejar de participar, revocar su consentimiento o darse de baja en cualquier momento

Usted tiene la responsabilidad de:

- Notificar a su médico y a la farmacia de cualquier posible efecto secundario y/o complicación
- Enviar los formularios necesarios para recibir los servicios
- Proveer información clínica/médica y de contacto precisa, y notificar al Programa de Administración de Pacientes de cualquier cambio en los mismos
- Notificar al proveedor que administra el tratamiento de su participación en los servicios prestados por la farmacia, como el Programa de Administración de Pacientes
- Mantener cualquier equipo que se le provea
- Notificar a la farmacia de cualquier inquietud que tenga sobre el tratamiento o los servicios prestados
- Participar en el desarrollo y la actualización de un plan de tratamiento

Diversidad, equidad e inclusión (DEI) de los pacientes

- La Farmacia Especializada de Mercy garantiza que todos los pacientes tengan acceso equitativo a una atención de calidad, independientemente de sus antecedentes o características. Reconocemos la dignidad y respetamos la diversidad de los pacientes, abordando cualquier barrera que pueda limitar el acceso a la atención médica y creando un entorno inclusivo en el que todos los pacientes se sientan bienvenidos y apreciados.
- Los aspectos importantes del DEI para los pacientes en tratamiento médico incluyen:
- El acceso a la atención médica: Garantizar que todos los pacientes, independientemente de su situación socioeconómica, raza, etnia u otras características, tengan acceso a una atención médica de calidad.
- La competencia cultural: Comprender y respetar las creencias, los valores y las prácticas culturales de las diversas poblaciones de pacientes.
- El acceso lingüístico: Proveer servicios de acceso lingüístico, como intérpretes y materiales traducidos, para garantizar que todos los pacientes puedan comunicarse efectivamente con sus proveedores de atención médica.
- Las desigualdades en materia de salud: Abordar y reducir las desigualdades en materia de salud entre las diferentes poblaciones de pacientes, incluso en base a raza, origen étnico y la situación socioeconómica.
- Un ambiente inclusivo: Crear un entorno de salud acogedor e inclusivo que respete y aprecie la dignidad y la diversidad de todos los pacientes.
- La Farmacia Especializada de Mercy se compromete a darle prioridad a la diversidad, equidad e inclusión (DEI) de los pacientes en materia de atención médica, con el fin de mejorar los resultados de los pacientes, reducir las desigualdades en la atención médica y promover un sistema de salud más equitativo e inclusivo.

Páginas útiles de asistencia en internet para obtener ayuda sobre su condición o diagnóstico:

Alergia e Inmunología	https://www.aaaaifoundation.org
Enfermedad de Crohn	http://www.ccfa.org/science-and-professionals/programs-materials/patient-brochures http://www.crohnsonline.com http://www.crohnsforum.com
Fibrosis quística	https://www.cff.org/
Deficiencia de la hormona del crecimiento	http://www.hgfound.org
Hemofilia	https://www.hemophilia.org https://www.wfh.org/en/home
Hepatitis	http://www.liverfoundation.org http://www.hepatitis-central.com http://www.hepb.org/resources/printable_information.htm
VIH	https://www.hiv.gov https://www.cdc.gov/hiv/basics/livingwithhiv/resources
IBD	https://www.crohnscolitisfoundation.org
Infertilidad	https://resolve.org
Trastornos lipídicos	https://www.lipid.org/foundations
Mieloma múltiple	https://themmrf.org/multiple-myeloma/what-is-multiple-myeloma
Esclerosis múltiple	http://www.mymsaa.org http://www.msfocus.org http://www.nationalmssociety.org
Investigación oncológica	https://www.cancer.org https://www.livestrong.org/we-can-help
Psoriasis	http://www.psoriasis.org
Hipertensión pulmonar	https://phassociation.org/patients/aboutph
RemediChain:	https://www.donatemy meds.org <i>(RemediChain acepta donaciones de medicamentos sin abrir y sin caducar, y las distribuye entre los pacientes vulnerables que los necesitan)</i>
Artritis reumatoide	https://www.rheumatology.org/I-Am-A/Patient-Caregiver/Diseases-Conditions/Rheumatoid-Arthritis http://www.rheumatoidarthritis.com http://www.arthritis.org
Trasplante de órganos	https://transplantliving.org
Trasplante de células madre	https://www.asbmt.org/patient-education/external-resources

Programas de asistencia financiera

Accessia Health	https://accessiahealth.org/
Cancer Care:	https://www.cancercare.org/
Good Days:	https://mygooddays.org/
Fundación HealthWell:	www.healthwellfoundation.org
Sociedad contra la Leucemia y el Linfoma:	https://www.lls.org/support-resources/financial-support/co-pay-assistance-program
Patient Advocate Foundation Co-Pay Relief:	www.copays.org
El Fondo de Asistencia:	www.theassistancefund.org

Plan de preparación para emergencias y desastres

La Farmacia Especializada de Mercy cuenta con un plan integral de preparación ante emergencias para en caso de que ocurra un desastre. Los desastres pueden incluir incendios en nuestras instalaciones o en nuestra región, derrames químicos en la comunidad, huracanes, tormentas de nieve, tornados y evacuaciones de la comunidad. Nuestro objetivo principal es seguir atendiendo su necesidad de recibir sus medicinas recetadas. Cuando exista una amenaza de desastre, nos aseguramos de que disponga de suficientes medicamentos para mantenerse durante el evento.

1. La farmacia le llamará de tres a cinco días antes de una emergencia meteorológica local que se anticipa, utilizando las actualizaciones meteorológicas como punto de referencia.
 - A. Si no se encuentra en la zona de la farmacia, pero reside en un lugar que va a sufrir una catástrofe meteorológica, es su responsabilidad llamar a la farmacia de tres a cinco días antes de que ocurra.
2. La farmacia enviará su medicamento por mensajería, Fedex o UPS con entrega al día siguiente en caso de emergencia por condiciones meteorológicas adversas.
3. Si la farmacia no puede entregarle su medicamento antes de que se produzca una emergencia por condiciones meteorológicas adversas, la farmacia transferirá su medicamento a una farmacia especializada local, para que no se quede sin sus medicinas.
4. Si se produce un desastre local y la farmacia no puede comunicarse con usted o usted no puede comunicarse con la farmacia, escuche a las noticias locales y los centros de rescate para obtener información sobre cómo obtener medicamentos. Acuda inmediatamente al hospital más cercano si no tiene los medicamentos para su próxima dosis.
5. La farmacia recomienda a todos los pacientes que dejen un número alterno para emergencias.

Si tiene una emergencia que no sea de naturaleza ambiental sino personal y necesita su medicamento, comuníquese con la farmacia cuando le resulte conveniente y le ayudaremos.

Lavado de manos

El paso más importante para prevenir la propagación de gérmenes e infecciones es lavarse las manos. Lávese las manos con frecuencia. Asegúrese de lavarse las manos:

- **Antes, durante, y después** preparar comida.
- **Antes** de comer
- **Antes y después** de cuidar a alguien en su casa que tenga vómitos o diarrea
- **Antes y después** de tratar una herida
- **Después** de usar el inodoro
- **Después** de cambiar pañales o limpiar a un niño que fue al baño.
- **Después** de sonarse la nariz, toser o estornudar
- **Después** de tocar a un animal, la comida o los desperdicios de un animal
- **Después** de manipular los alimentos o las golosinas para mascotas
- **Después** de tocar la basura

Cómo limpiarse las manos:

- Mójese las manos y las muñecas con agua tibia.
- Use jabón. Haga bastante espuma y frote con vigor por 15 segundos o más.
- Enjuáguese bien las manos.
- Séquese bien las manos.
- Use una toalla de papel limpia para cerrar el grifo. Deseche la toalla de papel.

Cómo limpiarse las manos con desinfectantes para las manos (limpiadores de manos sin agua):

- Para productos de gel, utilice una aplicación.
- Para productos de espuma, utilice una cantidad del tamaño de una pelota de golf.
- Aplique el producto en la palma de la mano.
- Frótese las manos. Cubra todas las superficies de sus manos y dedos hasta que estén secas.

Información sobre la seguridad en el hogar

Estas son algunas pautas útiles para ayudarle a cuidar de su hogar y mantener hábitos seguros.

Medicamentos

- Si hay niños en el hogar, guarde los medicamentos y productos tóxicos en recipientes a prueba de niños y fuera de su alcance.
- Todos los medicamentos deben estar claramente etiquetados y guardados en sus envases originales.
- No dé ni tome medicamentos recetados para otras personas.
- Cuando tome o administre medicamentos, lea la etiqueta y mida las dosis con cuidado. Conozca los efectos secundarios del medicamento que está tomando.
- Deseche los medicamentos caducados mezclándolos con tierra, arena para gatos o harina de café usado. Coloque la mezcla en un recipiente, como una bolsa de plástico sellada, y tírela a la basura.

Artículos de movilidad

Cuando utilice artículos de movilidad como: bastones, andadores, sillas de ruedas o muletas, debe tener especial cuidado para evitar resbalones y caídas.

- Evite usar andadores, bastones o muletas en superficies resbaladizas o mojadas.
- Siempre que se levante o antes de sentarse, aplique el freno de mano a las sillas de ruedas o los andadores con asiento
- Use calzado adecuado cuando utilice estos artículos y trate de evitar obstáculos, superficies blandas y desiguales.

Resbalones y caídas

Los resbalones y las caídas son los accidentes más comunes en el hogar y con frecuencia son los más graves.

Estas son algunas cosas que puede hacer para prevenirlas en su hogar.

- Arregle los muebles de manera que no sean una pista de obstáculos.
- Instale barandas en todas las escaleras, duchas, bañeras e inodoros.
- Mantenga las escaleras despejadas y bien iluminadas.
- Coloque alfombras o rejillas de goma en las duchas y bañeras.
- Utilice bancos de baño o sillas de ducha si tiene debilidad muscular, dificultad para respirar o padece de mareos.
- Limpie inmediatamente cualquier derrame de agua, aceite o grasa.
- Instale buena iluminación.

Levantar objetos

Si es demasiado grande, pesado o difícil de mover por su cuenta, PIDA AYUDA.

Estas son algunas cosas que puede hacer para prevenir el dolor lumbar o las lesiones.

- Acérquese a la carga con los pies separados para mantener un buen equilibrio.
- Doble las rodillas antes de levantar la carga.
- Mantenga la espalda lo más derecha posible mientras que levanta y transporta la carga.
- Evite torcer el cuerpo mientras carga el objeto.
- Planifique por adelantado, despeje el paso.

Accidentes eléctricos

Esté atento a las primeras señales de alerta; sobrecalentamiento, olor a quemado, chispas.

Desenchufe el aparato y llévelo a revisar inmediatamente. Estas son algunas cosas que puede hacer para prevenir los accidentes eléctricos.

- Mantenga los cables y los aparatos eléctricos lejos del agua.
- No enchufe los cables por debajo de alfombras, a través de puertas o cerca de calefactores. Compruebe que los cables no estén dañados antes de usarlos.
- Los cables de extensión deben ser de cables lo suficientemente grandes para los enseres más grandes.
- Si tiene un enchufe o cable roto, repárelo inmediatamente.
- No sobrecargue los enchufes con demasiados conectores.

¿Huele a gas?

- Abra las puertas y ventanas.
- Apague el aparato en cuestión
- No utilice cerillos ni encienda los interruptores eléctricos.
- No utilice el teléfono, marcar el número puede generar chispas eléctricas.
- No encienda velas.
- Llame a la compañía de gas desde la casa de un vecino.
- Si su compañía de gas ofrece inspecciones anuales gratuitas, aprovéchelas.

Fuego

Planifique por adelantado y practique su evacuación en caso de incendio. Trate de tener al menos dos formas de salir de su casa. Si su salida de emergencia es a través de una ventana, asegúrese de que se abra fácilmente. Si está en un apartamento, sepa dónde están las escaleras de salida. No utilice el ascensor en caso de incendio. Si tiene alguna discapacidad o necesidad especial, puede notificarlo por adelantado al departamento de bomberos. Estos son algunos pasos que puede tomar para prevenir incendios:

- Instale detectores de humo. Estos son su mejor sistema de alerta temprana. Revíselo con frecuencia y cambie la batería cada año.
- Si se está utilizando oxígeno, coloque un letrero de "Prohibido fumar" a la vista de todas las personas que entren al hogar.
- No permita que se tiren ceniceros o fósforos a los botes de basura a menos que sepa que están apagados. Mójelos primero
- Pida que se inspeccione la chimenea con frecuencia. Busque y repare las grietas y el mortero suelto.
- Mantenga el papel, la madera y las alfombras lejos de las zonas donde puedan caer chispas.
- Tenga cuidado al usar calefactores portátiles.
- Siga las instrucciones al usar mantas térmicas para evitar quemaduras graves.
- Revise regularmente su caldera y las tuberías. Si las paredes o techos cercanos se sienten calientes, añada aislamiento.
- Mantenga un extintor en su hogar y sepa cómo utilizarlo.

Si hay un incendio o sospecha que hay un incendio

1. Actúe de inmediato según el plan: Escapar es su primera prioridad.
2. Obtenga ayuda en el camino, sin demora. LLAME AL 9-1-1.
3. Si el escape de incendios está bloqueado, cierre la puerta y selle las rendijas para contener el humo. Pida ayuda desde la ventana.

Aviso de Prácticas de Privacidad

ESTE AVISO DESCRIBE CÓMO LA INFORMACIÓN MÉDICA PUEDE SER UTILIZADA Y DIVULGADA Y CÓMO USTED PUEDE OBTENER ACCESO A ESTA INFORMACIÓN. POR FAVOR, REVÍSELO CON CUIDADO.

¿Quién debe seguir este aviso?

Este aviso le aplica a Mercy Health y a los hospitales, clínicas y otros proveedores de servicios de atención médica de Mercy en todos sus centros de servicios, según descritos en este aviso (denominados colectivamente “nosotros”, “nos” o “Mercy” en este aviso). Mercy Health es un extenso sistema de salud que presta servicios de atención médica en varios estados. Las entidades de Mercy forman conjuntamente una entidad afiliada cubierta por la Ley de Transportabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos de 1996 (“HIPAA”, por sus siglas en inglés) y pueden compartir entre sí información médica protegida para tratamientos, pagos y operaciones de atención médica, según descritas en este aviso. El personal de Mercy, incluyendo a los empleados, voluntarios y aprendices, respetarán las prácticas de privacidad descritas en este aviso. El aviso también le aplica a los proveedores independientes de atención médica que prestan servicios a pacientes en los centros de Mercy (como los médicos, asistentes médicos, terapeutas y otros proveedores de atención médica que no sean empleados de Mercy), a menos que dichos proveedores le provean su propio aviso sobre sus prácticas de privacidad. Este aviso no rige las prácticas de privacidad de estos proveedores de atención médica por los servicios que prestan fuera de las instalaciones de Mercy.

Las obligaciones de Mercy con respecto a su PHI

Por ley, estamos obligados a mantener la confidencialidad de su información protegida de la salud (“PHI”, por sus siglas en inglés), a ofrecerle este aviso sobre nuestras obligaciones legales y prácticas de confidencialidad con respecto a su PHI, y a notificarle de cualquier infracción que pueda impactar la confidencialidad o la seguridad de su PHI. Su PHI es cualquier información, ya sea verbal, electrónica o en papel, creada o recibida por Mercy con relación a su atención médica y el pago de dicha atención. Cuando utilizamos o divulgamos su PHI, estamos obligados a cumplir con los términos de este aviso.

Cómo podemos utilizar y divulgar su PHI: Podemos utilizar y divulgar su PHI sin obtener su autorización, según se describe a continuación. Uso o divulgación incluye, pero no se limita a, lo siguiente.

Para su tratamiento: Podemos utilizar y divulgar su PHI para proveerle los servicios de atención médica. Podemos compartir su PHI con los médicos involucrados en su atención médica. Por ejemplo, un doctor puede necesitar ver su historial médico antes de atenderlo. También podemos divulgar su PHI a otros proveedores de atención médica para ofrecerle diversos artículos y servicios, como las pruebas de laboratorio o los medicamentos, y para organizar los servicios de atención domiciliaria, los servicios de rehabilitación u otros servicios de atención médica que pueda necesitar. Es posible que nos comuniquemos con usted para recordarle sus citas, ofrecerle información sobre el registro de pacientes, informarle sobre alternativas de tratamiento u otros beneficios y servicios relacionados con la salud que puedan ser de su interés, o para darle seguimiento a su atención médica.

Para el pago: Podemos utilizar y divulgar su PHI para propósitos de facturación. Por ejemplo, podemos compartir su PHI con su compañía de seguros para recibir el pago por los servicios que Mercy le provee y podemos compartir información con una compañía de ambulancias para que pueda facturar por los servicios prestados para llevarlo a Mercy para el tratamiento. También podemos informar a su compañía de seguro médico sobre algún tratamiento que necesite aprobación previa o para verificar si su seguro pagará por el tratamiento.

Para las operaciones de atención a la salud: Podemos utilizar y divulgar su PHI para nuestras operaciones de atención médica, que son diversas actividades necesarias para llevar a cabo nuestra actividad, proporcionar servicios de atención médica de calidad y para comunicarnos con usted cuando sea necesario. Por ejemplo, podemos compartir su PHI para evaluar el desempeño de nuestros médicos y enfermeros y para mejorar la calidad de su atención. Podemos divulgar su PHI a estudiantes de medicina o de enfermería y otros aprendices con fines de revisión y aprendizaje.

Familiares y amigos involucrados en su tratamiento: Podemos compartir su PHI con su amigo, familiar, representante personal o cualquier persona que usted identifique como alguien que esté involucrado en su tratamiento o que pague por algunos o todos sus servicios de atención. Podemos divulgar su PHI, si usted está presente y está de acuerdo; le damos la oportunidad de oponerse a la divulgación y si no se niega, o si inferimos razonablemente que no se opone. Si no puede comunicarnos su preferencia, por ejemplo, si no está presente o se encuentra inconsciente, podemos compartir el PHI que sea directamente relevante con las personas involucradas en su tratamiento si creemos que es lo mejor para usted.

Además, podemos divulgar su PHI a una entidad legalmente autorizada para ayudar en las labores de asistencia en caso de desastres, de modo que se pueda notificar a su familia sobre su condición y dónde se encuentra.

Directorio de la instalación: En el caso de pacientes hospitalizados, a menos que usted indique lo contrario al representante de registro, si mantenemos un directorio de la instalación, podemos utilizar su nombre, ubicación en la instalación y condición general (por ejemplo, regular, buena) para fines del directorio. Esta información puede ser facilitada a miembros del clero y a otras personas que pregunten por usted y conozcan su nombre. Esto ayuda a que su familia, amigos y clérigos lo visiten y conozcan su condición general.

Para la investigación: Podemos utilizar o divulgar su PHI con fines de investigación, siempre y cuando cumplamos con las correspondientes leyes. Podemos compartir su PHI con investigadores cuando su investigación haya sido aprobada por una junta de revisión institucional (IRB, por sus siglas en inglés) cuando la IRB determine que no se requiere la autorización del paciente.

Recaudación de fondos: Podemos utilizar y divulgar de forma limitada a un socio comercial o a una fundación relacionada con la institución, cierta información médica protegida sobre usted para que se comuniquen con usted como parte de una iniciativa de recaudación de fondos en nombre de Mercy, a menos que nos haya indicado que no desea recibir comunicaciones nuestras con fines de recaudar fondos. Tiene derecho a optar por no recibir comunicaciones relacionadas con la recaudación de fondos y, si recibe una comunicación con fines de recaudación de fondos, se le proveerá con instrucciones sobre cómo solicitar que no se le contacte para recaudar fondos en el futuro. Además, si desea dejar de recibir comunicaciones relacionadas con la recaudación de fondos, puede comunicarse con nuestra Fundación Mercy Health.

Actividades de salud pública: Podemos divulgar su PHI para actividades de salud pública a autoridades de salud pública u otras autoridades gubernamentales autorizadas por ley para recibir dicha información. Esto puede incluir la divulgación de su información médica para informar sobre determinadas enfermedades, denunciar casos de maltrato o negligencia infantil, comunicar información a la Administración de Drogas y Alimentos (FDA, por sus siglas en inglés) si tiene una reacción adversa a un medicamento, para permitir la retirada de productos del mercado o divulgar información médica protegida (PHI) para la vigilancia, investigación o intervención en materia de salud pública.

Víctimas de abuso, abandono o violencia doméstica: Podemos divulgar su PHI a una autoridad gubernamental autorizada por ley para recibir denuncias de abuso, negligencia o violencia doméstica, si creemos razonablemente que usted es víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica, si la ley requiere o autoriza dicha divulgación.

Actividades de supervisión de la salud: Podemos utilizar y divulgar su PHI a una agencia administrativa del sistema de servicios de salud para que pueda supervisar, investigar, inspeccionar, sancionar o conceder licencias a quienes trabajan en el sector de la salud y que participan en otras actividades administrativas de los servicios de salud.

Procesos judiciales y administrativos: Podemos utilizar y divulgar su PHI en el curso de procedimientos judiciales o administrativos para responder a una orden judicial, citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal, sujeto a los correspondientes requisitos procesales.

Funcionarios del Orden Público: Podemos divulgar su PHI a la policía u otros funcionarios encargados del orden público para denunciar o prevenir un delito, o según lo exija o permita la ley.

Difuntos: Podemos divulgar su PHI a médicos forenses, médicos legistas y directores de funerarias cuando fallece una persona, para que puedan llevar a cabo sus funciones o para identificar a la persona fallecida o determinar la causa de la muerte.

Donación de órganos y tejidos: Podemos divulgar su PHI a organizaciones que facilitan la obtención, el almacenamiento o el trasplante de órganos, ojos o tejidos.

Amenaza a la salud o la seguridad: Podemos utilizar o divulgar su PHI para prevenir o reducir una amenaza grave e inminente para la salud o la seguridad de una persona o del público.

Compensación laboral: Podemos utilizar y divulgar su PHI según lo autorice y en la medida necesaria para cumplir con las leyes estatales relativas a la compensación por accidentes laborales u otros programas similares que ofrecen beneficios por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

Funciones especializadas del gobierno: Podemos utilizar y divulgar su PHI para funciones especiales del gobierno, tales como el servicio militar, la seguridad nacional y los servicios de protección presidencial.

Instituciones penitenciarias: Si usted se encuentra bajo la custodia de las fuerzas del orden público o de una institución penitenciaria, podemos divulgar su PHI al funcionario de las fuerzas del orden público o a la institución penitenciaria según sea necesario para su salud y seguridad o la de otras personas, para ofrecerle atención médica o para determinadas operaciones de la institución penitenciaria.

Socios comerciales: Podemos divulgar su PHI a socios comerciales de terceros, que prestan diversos servicios a Mercy en calidad de proveedores. Por ejemplo, podemos divulgar su PHI a un proveedor que nos preste servicios de facturación o cobranza. Exigimos a nuestros socios comerciales que protejan su PHI.

Conjuntos de datos limitados: Podemos utilizar o divulgar un conjunto limitado de datos (que es el PHI en el que cierta información que le identifica se ha eliminado) con fines de investigación, salud pública u operaciones de atención médica. Exigimos a cualquier destinatario de dicha información que se comprometa a protegerla.

Según lo requiera la ley: Podemos divulgar su PHI al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos y según lo exijan las leyes federales o estatales.

Usos y divulgaciones que requieren su autorización: Para cualquier propósito distinto a los mencionados anteriormente en este aviso, nosotros podemos usar o divulgar su PHI sólo cuando usted nos entregue su autorización por escrito. Se requiere su autorización para la mayoría de los usos y las divulgaciones de las anotaciones de psicoterapia, la mayoría de los usos y las divulgaciones de su PHI para fines de mercadeo y para vender su PHI. Además, ciertas leyes federales y estatales pueden exigir protecciones especiales para cierta información médica, que incluye la información relacionada con el VIH/SIDA, la salud mental, los servicios de tratamiento por abuso de alcohol o drogas, la información genética y otros datos específicos. Si estas leyes no permiten la divulgación de dicha información sin su autorización, cumpliremos con dichas leyes.

Revocar su autorización: Si usted nos autoriza por escrito para usar y compartir su PHI, puede revocar su autorización en cualquier momento, siempre y cuando nos lo informe por escrito. Si usted revoca su autorización, nosotros dejaremos de usar o compartir su PHI, pero no tenemos control de cualquier PHI que ya hayamos compartido. Para revocar cualquier autorización previamente otorgada, debe enviar una solicitud por escrito a nuestro Departamento de Administración de la Información Médica.

Sus derechos con respecto a su PHI

El derecho a solicitar restricciones: Usted tiene derecho a solicitar que no utilicemos ni divulguemos su PHI con fines de tratamiento, pago u operaciones de atención médica, ni a las personas que participen en su tratamiento. Para solicitar una restricción, debe enviar su solicitud por escrito a nuestro Departamento de Administración de la Información Médica. En su solicitud, debe indicarnos qué PHI no desea que utilicemos ni divulguemos y a quién desea que se le aplique la restricción (por ejemplo, divulgaciones a un determinado miembro de la familia). No estamos obligados a aceptar su solicitud y le notificaremos si no la aceptamos. Si usted paga por el costo total de un servicio o artículo de atención médica, puede solicitar que no compartamos esa PHI con su seguro médico para fines de pago o para nuestras operaciones y aceptaremos dicha solicitud a menos que la ley nos obligue a compartir dicha información. Si aceptamos su solicitud, cumpliremos con la restricción, a menos que la información sea necesaria para ofrecerle algún tratamiento de emergencia. Aún si aceptamos su solicitud, es posible que revelemos su PHI al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos y para otros fines descritos en este aviso para los cuales se permite la divulgación sin su autorización. Podemos poner fin a una restricción que hayamos acordado previamente si le informamos de nuestra intención de hacerlo.

El derecho a solicitar comunicaciones confidenciales: Usted tiene el derecho de solicitar que la PHI se le entregue en cierta forma o en un lugar específico. Por ejemplo, usted puede solicitar que solo nos comuniquemos con usted a un número de teléfono específico o que solo le enviemos correo a una dirección específica. Su solicitud debe ser por escrito y enviarse a nuestro Departamento de Privacidad. En su solicitud, debe indicarnos cómo o dónde desea que nos comuniquemos con usted y a qué dirección podemos enviarle las facturas por los servicios que le prestamos. No le preguntaremos el motivo de su solicitud. Nosotros aceptaremos solicitudes razonables. Si aceptamos su solicitud, honraremos su solicitud hasta que usted nos diga por escrito que usted cambió de opinión y ya no desea recibir la comunicación confidencial.

El derecho de inspeccionar y recibir una copia de su PHI: Usted tiene el derecho a revisar su PHI y de recibir una copia en papel o electrónica de su PHI. Puede solicitar que enviemos una copia de su PHI a un tercero. Su solicitud debe ser por escrito y enviarse a nuestro Departamento de Administración de la Información Médica. Podemos cobrar una tarifa razonable en base al costo de proveerle copias. Podemos denegar su solicitud de acceder y recibir una copia de su PHI en determinadas y limitadas circunstancias. Si rechazamos su solicitud, le explicaremos los motivos y, en la mayoría de los casos, podrá solicitar que se revise la denegación.

El derecho de solicitar un cambio en su PHI: Si usted cree que su PHI contiene un error o le falta información, usted tiene derecho a solicitar que se corrija. Su solicitud debe ser por escrito y enviarse a nuestro Departamento de Administración de la Información Médica. Debe comunicarnos los motivos del cambio por escrito utilizando el formulario de solicitud que puede obtener de su proveedor o de nuestro Departamento de Administración de la Información Médica. Mercy puede denegar su solicitud si: (1) no es por escrito o no incluye una razón para el cambio; (2) la información que desea cambiar no fue creada por Mercy; (3) la información no es parte del historial médico que mantiene Mercy; (4) la información no es parte de la información que usted puede inspeccionar o copiar; o (5) la información contenida en el historial es exacta y completa. Si aceptamos su solicitud, le informaremos que fue aceptada y realizaremos las correspondientes correcciones. Si rechazamos su solicitud, se lo informaremos y le daremos la oportunidad de enviarnos una declaración por escrito en la que expresa su desacuerdo con la denegación. Añadiremos su declaración escrita a su expediente y la incluiremos cada vez que divulguemos la parte de su PHI a la que se refiere su declaración escrita.

El derecho de ser notificado de una violación: Usted tiene derecho a recibir una notificación si se produce una infracción que pueda impactar la privacidad o la seguridad de su PHI.

El derecho de recibir una constancia de lo divulgado: Tiene derecho a solicitar una lista de las ocasiones en las que hemos compartido su PHI, con quién la hemos compartido y por qué, durante los seis años anteriores a la fecha de su solicitud. Incluiremos todas las divulgaciones, excepto aquellas relacionadas con el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, así como otras divulgaciones específicas. Para solicitar esta lista, debe enviar su solicitud por escrito a nuestro Departamento de Administración de la Información Médica. Su solicitud debe indicar el período de tiempo durante el cual desea recibir esta información. Le enviaremos un informe de contabilidad al año de forma gratuita, pero si solicita otro informe en un plazo de doce meses, podremos cobrarle una tarifa razonable en base a los costos. Le notificaremos del costo que esto supone y usted podrá optar por retirar o modificar su solicitud antes de que se incurra en ningún gasto.

Derecho de elegir a alguien para que actúe en su nombre: Si le ha otorgado a alguien un poder notarial médico o si alguien es su tutor legal, esa persona puede ejercer sus derechos y tomar decisiones sobre su PHI. Verificaremos que la persona tenga esta autoridad y que pueda actuar en su nombre antes de tomar cualquier medida.

El derecho de recibir una copia impresa de este aviso: Usted tiene el derecho de recibir una copia impresa de este aviso. Aunque haya aceptado recibir este aviso por vía electrónica, puede solicitar una copia impresa del mismo en cualquier momento. Las copias del aviso estarán disponibles en nuestras instalaciones. Usted puede ver e imprimir una copia de este aviso desde nuestra página de internet en www.mercy.net. Si desea que le enviemos por correo una copia impresa de este aviso, o si desea ejercer cualquiera de los derechos descritos anteriormente, envíe una solicitud por escrito a nuestro Departamento de Privacidad.

Para más información; Reclamamos sobre la privacidad: Si tiene alguna pregunta sobre este aviso o si desea obtener más información sobre nuestras prácticas de privacidad, comuníquese con nuestro Departamento de Privacidad al 1.833.364.3381 o por correo postal a la dirección especificada en este aviso.

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja por escrito a nuestro Departamento de Privacidad a la dirección especificada en este aviso o a la Secretaría de la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos enviando una carta a 200 Independence Avenue, S.W., Washington, D.C., 20201, llamando al 1.877.696.6775 o visitando a <https://www.hhs.gov/hipaa/filing-a-complaint/index.html>. No tomaremos represalias contra usted por presentar una queja.

Cambios a este aviso: Tenemos el derecho de cambiar este aviso en cualquier momento. Si modificamos este aviso, podremos aplicar el aviso revisado a toda su PHI que conservamos. Publicaremos una copia del aviso actual en nuestra página de Internet, en www.Mercy.net. La notificación especificará la fecha de vigencia de la misma. Cada vez que visite nuestra página de Internet, verá un enlace al aviso vigente. Además, en cualquier momento puede solicitar una copia del aviso actualmente vigente. También puede llamar o escribirle a nuestro Departamento de Privacidad a la dirección indicada en este aviso para obtener una copia del aviso actualmente vigente.

Fecha efectiva: (5/3/21)

Aviso de No Discriminación: Mercy cumple con las leyes federales de derechos civiles y no discrimina en base a raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o

sexo. Mercy no excluye a las personas ni las trata de forma diferente por motivo de raza, color, origen nacional, sexo, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, o identidad de género. Mercy provee servicios y asistencia gratuita, como intérpretes calificados de lenguaje de señas e información escrita en otros formatos, para que las personas con discapacidades puedan comunicarse efectivamente con nosotros. Mercy también provee servicios de idiomas gratuitos, como intérpretes cualificados e información escrita en otros idiomas, a las personas para quienes el inglés no sea su idioma principal. Si necesita estos servicios, usted o su representante pueden comunicarse con la oficina local de Mercy. Si usted cree que Mercy no le provee estos servicios o siente que se le ha discriminado en base a su raza, color, origen nacional, sexo, religión, edad, discapacidad, orientación sexual o identidad de género, puede reportar su queja a Mercy por correo o por teléfono a: 14528 S. Outer 40, Suite 100, Chesterfield, MO 63017, Atención: Sección 504/1557 Coordinador, Tony M. Krawat, 1-844-764-0100. Si necesita ayuda para presentar una queja, el coordinador de la Sección 504/1557, Tony M. Krawat, estará disponible para ayudarle. También puede presentar una denuncia de derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Estados Unidos, electrónicamente a través del portal de denuncias de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono al: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD). Los formularios para presentar denuncias están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Language Assistance Available

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-833-364-0425.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-844-802-3924.

繁體中文 (Chinese)

注意：如果您講中文，可免費為您提供語言援助服務。普通話服務請致電1-844-802-3927；粵語服務請致電1-844-372-8337。

Polski (Polish)

UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-844-802-3930.

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-844-802-3925번으로 전화해 주십시오.

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث انكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوفر لك بالمجان. اتصل برقم 1-844-802-3928.

Tagalog (Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-844-820-7170.

Français (French)

ATTENTION : si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-844-802-3931.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, вы можете воспользоваться бесплатными услугами перевода. Звоните 1-844-802-3926.

اردو (Urdu)

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 1-844-372-8338

Deutsch (German)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-844-802-3929.

ગુજરાતી (Gujarati)

સુચન: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો ભિ:શુક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ૭૧૧ ૬૨૧ 1-844-372-8340.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आप हिंदी बोलते हैं/ए भाषा सहायता सेवाएँ मुफ्त में उपलब्ध हैं। 1-844-372-8344 पर कॉल करें।

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با توجه: 1-844-372-8347 تماس بگیرید.

ພາສາລາວ (Lao)

ປຶດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-844-477-7622.

Italiano (Italian)

ATTENZIONE: Se parlate italiano, potete usufruire di servizi di assistenza linguistica totalmente gratuiti. Chiamate il numero 1-844-802-4021.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-844-477-7617まで、お電話にてご連絡ください。

λληνικά (Greek)

ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε στον αριθμό 1-844-477-7620.

Srpsko-hrvatski (Serbian/Croatian/Bosnian)

OBAVJEŠTENJE: Ako govorite srpsko-hrvatski, usluge jezičke pomoći dostupne su vam besplatno. Nazovite 1-844-477-7623.

Kajin Majōl (Marshallse)

LALE: Ñe kwōj kōnōno Kajin Majōl, kwomaroñ bōk jermal in jipañ ilo kajin ñe aṃ ejjelōk wōñāān. Kaalōk 1-844-865-1243.

Português (Portuguese)

ATENÇÃO: se você fala português, tem à sua disposição serviços linguísticos gratuitos. Ligue para 1-844-477-7618.

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog hais tias koj hais lus Hmoob peb muaj cov kev pab cuam hais ua koj hom lus pub rau koj yam tsis xam tus nqi hlo li. Hu rau 1-844-477-7621.

မြန်မာစာ (Burmese)

သတိပြုရန် - အကယ်၍ သင်သည် မြန်မာစကား ကို ပြောပါက၊ ဘာသာစကား အကူအညီ၊ အခမဲ့၊ သင့်အတွက် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ပေးပါမည်။ ဖုန်းနံပါတ် 1-844-477-7624 သို့ ခေါ်ဆိုပါ။

Deutsch (Pennsylvania Dutch)

Wann du [Deutsch (Pennsylvania German / Dutch)] schwetztscht, kannscht du mitaus Koschte ebber gricke, ass dihr helft mit die englisch Schprooch. Ruf selli Nummer uff: Call 1-844-372-8349.

ภาษาไทย (Thai)

ข้อมูล: กรุณาพูดภาษาไทยเพื่อขอความช่วยเหลือในการช่วยเหลือทางภาษาไทย โทร 1-844-372-8350.

Oromiffa (Oromo)

XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-844-372-8351.

አማርኛ (Amharic)

አማርኛ የሚናገሩ ከሆኑ፣ የቋንቋ አገዛ አገልግሎቶች፣ ከክፍያ ነጻ ይቀርብልዎታል። ወደ ሚኒተለው ቁጥር ይደውሉ 1-844-372-8355.

tsalagi gawonihisdi (Cherokee)

Hagsesda: iyuhno hyiwoniha [tsalagi gawonihisdi]. Call 1-844-372-8357.

Kiswahili (Swahili)

KUMBUKA: Ikiwa unazungumza Kiswahili, unaweza kupata, huduma za lugha, bila malipo. Piga simu 1-844-701-0309.

Mercy Health | Mercy Health Services

Mercy Hospital St. Louis

Mercy Hospital Washington

Mercy Hospital Jefferson

Mercy Hospital Lincoln

Mercy Hospital South

Mercy Hospital Perry

Mercy Hospital Southeast

Mercy Hospital Stoddard

Mercy Clinic

Información de contacto

Oficial de Privacidad

14528 S. Outer Forty Rd., Ste. 100 | Chesterfield, MO 63017

1.833.364.3381

Health Information Management Department

615 S. New Ballas Rd. | St. Louis, MO 63141

314.251.4622

O

Comuníquese con el consultorio de su médico

Mercy Health Foundation

314.615.1800



STL_24147 (12/12/23)