



Aviso de Prácticas de Privacidad

Efectivo Abril 14, 2003

Actualizada Julio, 2019

Este aviso describe cómo se puede usar y divulgar su información médica, y cómo puede acceder a esta información. Por favor revíselo cuidadosamente.

Nuestro compromiso con respecto a la información de salud

WakeMed Health y Hospitals, incluidas todas sus empresas (sucursales), ubicaciones y proveedores afiliados, (“WakeMed”) se toma muy en serio la protección de su información personal, y estamos comprometidos a proteger su información que puede identificarlo y que se relaciona con su pasado, presente o futuro físico o salud mental o condición; la provisión de productos y servicios de atención médica para usted; o el pago por dichos servicios. En ciertas circunstancias, de conformidad con este Aviso, la autorización del paciente o las leyes y reglamentaciones aplicables, WakeMed puede utilizar la información de salud protegida o divulgarla a otros participantes. A continuación hay categorías que describen estos usos y divulgaciones, junto con algunos ejemplos para ayudarlo a comprender mejor cada categoría.

Este aviso de prácticas de privacidad (“Aviso”) le es entregado por un proveedor de WakeMed para describir las formas en que podemos usar y divulgar su información de salud protegida que poseemos. Este aviso se aplica a los proveedores de WakeMed que figuran al final de este documento. En este Aviso, “nosotros” incluye a todas las personas y entidades mencionadas anterior.

La ley exige que WakeMed mantenga la privacidad de su información de salud protegida, para proporcionar a las persona un Aviso de nuestras obligaciones legales y prácticas de privacidad con respecto para proteger la información de Salud y cumplir con los términos descritos en este Aviso.

Obligaciones de WakeMed

Estamos comprometidos a:

- Asegurarle que la información que lo identifica se mantiene privado.
- Proporcionarle este Aviso.
- Seguir los términos del aviso que está actualmente vigente

- Notificarle, después de que lo revise la administración, si no podemos aceptar una restricción solicitada sobre cómo su información es usado o divulgado.
- Acomodar solicitudes razonables para la comunicación de su información de salud de una manera particular o para una ubicación que no sea su dirección permanente.
- Obtener su autorización por escrito para divulgar su información de salud por razones distintas a las mencionadas anteriormente y requeridas por la ley.
- Notificarle después de una violación de su información de salud protegida si se determina que ha ocurrido una violación.

Cómo podemos usar su información de salud

Para Tratamiento. Podemos usar y divulgar su información de salud para proporcionar, coordinar o administrar su tratamiento médico o servicios relacionados. Esta información médica puede divulgarse a médicos, pasantes, enfermeras, técnicos, voluntarios, estudiantes y otras personas involucradas en su atención. También podemos compartir su información médica de salud. Proveedores de atención y su personal fuera de WakeMed, como farmacias y sus médicos de atención primaria. Podemos usar y divulgar información de salud para informarle sobre o recomendar diferentes formas de tratarlo.

Por ejemplo, si lo estamos tratando por una fractura de cadera, es posible que necesitemos saber si tiene diabetes. Es posible que el médico deba informarle al dietista si tiene diabetes para que podamos organizar las comidas adecuadas. Los diferentes departamentos de WakeMed también pueden acceder a su información de salud para coordinar los servicios que necesitará, como recetas médicas, análisis de laboratorio y radiografías. También podemos divulgar su información de salud a otros proveedores, como proveedores de atención médica después de que le den de alta de WakeMed.

Para Pago. Podemos usar y divulgar su información de salud para facturar y cobrar el pago por el tratamiento y los servicios que recibe de nosotros o de otros proveedores de atención médica.

(continuado)

Por ejemplo, se le puede enviar una factura a usted o a su compañía de seguros. La factura contendrá información que lo identifica así como su diagnóstico y procedimientos y suministros utilizado el curso del tratamiento para que su compañía de seguros pueda proporcionarle el pago. Su plan de salud o compañía de seguros también puede necesitar información sobre un tratamiento que va a recibir para obtener la aprobación previa o para determinar si cubrirá el tratamiento.

En ciertas situaciones, puede solicitar que no enviemos información sobre su tratamiento a su plan de salud o compañía de seguros. Consulte las instrucciones para solicitar una restricción bajo **Sus Derechos de Información de Salud**.

Para operaciones de atención médica. Podemos usar y divulgar información médica sobre usted para las operaciones de atención médica de WakeMed. Estos usos y divulgaciones son necesarios. WakeMed monitorea y controla la calidad de atención que reciben nuestros pacientes.

Por ejemplo, su información de salud puede divulgarse a miembros del personal médico, al personal de administración de riesgos y mejoramiento de calidad y a otros para:

- Evaluar el desempeño de nuestro personal;
- Evaluar la calidad de atención médica y los resultados en su caso, y casos similares;
- Proporcionar capacitación a nuestro personal;
- Aprender a mejorar nuestras instalaciones y servicios; y
- Determinar cómo podemos hacer mejoramientos en la atención y servicios que brindamos.

El directorio de WakeMed. A menos que nos indique lo contrario, podemos incluir información limitada sobre usted en el directorio de WakeMed mientras sea paciente aquí. La información del directorio (nombre, ubicación en el sistema WakeMed y estado general como buena, regular, etc.) solo ser entregado a personas que pregunten por usted por su nombre. Le preguntaremos a cerca de su preferencia religiosa para que comprendamos si alguna de sus creencias afecta la forma en que se debe brindar la atención médica mientras esté aquí. Le preguntaremos si desea recibir visitas del clero. A las personas involucradas en su atención o pago para su cuidado podemos compartir información sobre su atención médica.

O condición con un **representante autorizado, un miembro de la familia u otra persona identificada por usted o que esté involucrada en su atención médica o en el pago de su atención médica**. Si lo hace no quiere que se divulgue información sobre usted a los involucrados en su cuidado o pago por su cuidado, vea las instrucciones para solicitar una restricción bajo **Sus Derechos de Información de Salud**.

Para actividades de recaudación de fondos. Podemos compartir cierta información de salud con la Fundación WakeMed para que la fundación pueda contactarlo sobre los esfuerzos de recaudación de fondos de WakeMed. Solo divulgaremos información limitada, como su nombre, dirección, número de teléfono, fechas de servicio, tipo de servicio y médico asistente. No divulgaremos información sobre usted a otras organizaciones de recaudación de fondos. Si no desea que WakeMed se ponga en contacto con usted para realizar esfuerzos de recaudación de fondos, debe notificar a la Fundación WakeMed por escrito en 3000 New Bern Avenue, Raleigh, NC, 27610 o enviar un correo electrónico a **foundation@wakemed.org**. Además, cada vez que nos pongamos en contacto con usted para los esfuerzos de recaudación de fondos, debemos preguntarle si desea todas las futuras comunicaciones de recaudación de fondos. Si opta por no recibir futuras comunicaciones de recaudación de fondos, no divulgaremos su información con fines de recaudación de fondos a menos que en el futuro recibimos su autorización por escrito para hacerlo.

Otras Divulgaciones. Las divulgaciones incidentales de su información de salud pueden tener lugar en el entorno de atención médica y están permitidos por la ley.

Cómo podemos divulgar su información de salud fuera de WakeMed sin su autorización

Asociados de Negocios. Podemos compartir su información médica protegida con empresas externas que prestan servicios para como servicios de acreditación, legales, informáticos o de auditoría. Estas empresas externas se llaman "Business Associates" y son requeridas por HIPAA y por contrato para mantener su información médica confidencial.

A usted o a su representante personal. Podemos divulgarle su información médica protegida a usted, o a un representante designado por usted o designado por la ley aplicable.

Cuando sea requerido o permitido por la ley. Podemos divulgar información médica sobre usted cuando lo requieran o permitan las leyes federales, estatales o locales.

Procedimientos Judiciales y Administrativos. Podemos divulgar su información médica para responder a una orden judicial u administrativa, citación, solicitud de descubrimiento u otro proceso legal de conformidad con la legislación aplicable.

Aplicación de la ley. También podemos divulgar información sobre usted a las fuerzas del orden (policiales) en ciertas circunstancias, como para reportar lesiones violentas, para proporcionar cierta información sobre las personas involucradas en accidentes automovilísticos, para reportar presuntas conductas delictivas cometidas en WakeMed, para localizar sospechoso, fugitivo, víctima o persona desaparecida, o una víctima incapacitada de un delito. WakeMed se adherirá a leyes

(continuado)

estatales que requieren la presentación de cierta información y que limitan la información que puede ser revelada a las fuerzas del orden en ciertos casos.

Para Riesgos de Salud Pública. Podemos divulgar su información para las siguientes actividades de salud pública:

- Para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades.
- Informar de nacimientos, muertes y ciertas lesiones o enfermedades.
- Notificar a la autoridad gubernamental apropiada si creemos que un paciente ha sido víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica. Solo haremos esta divulgación si usted está de acuerdo o cuando lo exija o autorice la ley.
- Informar reacciones a medicamentos o problemas con los productos.
- Para notificarle de retiros de productos que pueda estar utilizando.
- Notificar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad o condición.
- Hacer informes de laboratorio requeridos por la ley estatal.

Para Actividades de Control de la Salud. Podemos divulgar información de salud a una agencia de supervisión de la salud para actividades de supervisión autorizadas por la ley, tales como investigaciones, inspecciones, auditorías, encuestas y licencias. Ejemplos de tales agencias incluyen organizaciones que garantizan la calidad o seguridad de la atención médica que brindamos y las agencias que acreditan nuestro hospital. Estas actividades son necesarias para que el gobierno supervise el sistema de atención médica, los programas gubernamentales y el cumplimiento de las leyes de derechos civiles.

Abuso y Negligencia. Sujeto a ciertas limitaciones, WakeMed puede divulgar su información médica protegida a una autoridad gubernamental apropiada que está autorizada por la ley para recibir informes de abuso o negligencia si creemos razonablemente que usted es víctima de abuso o negligencia.

Para evitar una Amenaza Seria para la Salud y la Seguridad. Podemos divulgar información médica sobre usted para evitar una amenaza grave para su salud o seguridad o la de cualquier otra persona o el público.

A los Forenses, Examinadores Médicos y Directores Funerarios. Podemos divulgar información de salud a directores funerarios, médicos forenses o forenses para que puedan sus deberes legales.

Para la Donación de órganos y tejidos. Si usted es un órgano o donante de tejidos, su información de salud puede ser compartida con organizaciones de adquisición de órganos, bancos de tejidos y bancos de ojos y a petición a la persona o entidad que usted designó ser el receptor, según sea necesario

para facilitar la donación y trasplante de órganos o tejidos.

Para Investigación. Podemos usar y divulgar su información de salud con fines de investigación cuando la Junta de Revisión Institucional de WakeMed haya revisado y aprobado la propuesta de investigación. También podemos divulgar información de salud sobre usted a personas que se preparan para llevar a cabo un proyecto de investigación (por ejemplo, para ayudarles a buscar pacientes con necesidades médicas específicas), siempre y cuando la información de salud que revisen no salga de WakeMed. Todos los proyectos de investigación que involucren la información médica de los pacientes deben ser aprobados a través de un proceso especial de revisión para proteger la confidencialidad del paciente. Un investigador puede tener acceso a información que identifica sólo a través del proceso de revisión especial, o con su permiso por escrito.

Además, los investigadores pueden ponerse en contacto con los pacientes con respecto a su interés en participar en ciertos estudios de investigación. Los investigadores sólo pueden ponerse en contacto con usted si se les ha dado la aprobación para hacerlo por el proceso de una revisión especial. Solo formará parte de uno de estos proyectos de investigación si acepta hacerlo y firma un formulario de consentimiento. La información de salud mental que lo identifique solo se divulgará a los investigadores cuando nos haya dado permiso para que lo hagamos.

Para Actividades de Seguridad Nacional e Inteligencia. Podemos divulgar su información médica a funcionarios federales para actividades de inteligencia, contrainteligencia y seguridad nacional autorizadas por la ley. Su información médica puede ser revelada a funcionarios federales autorizados para que puedan proporcionar protección al Presidente, otras personas autorizadas o jefes de Estado extranjeros, o llevar a cabo investigaciones especiales.

Ayuda para catástrofes. Su información médica protegida puede ser revelada a una entidad que ayuda en un esfuerzo de socorro en caso de desastre para que su familia pueda ser notificada sobre su condición, estado y ubicación.

Personal Militar Activo y Veteranos. Si usted son miembros en servicio activo de las fuerzas armadas o Guarda Costa, debemos dar cierta información sobre usted a su oficial al mando u otra autoridad de mando para que su aptitud para el deber o para una misión en particular puede ser determinado, para cumplir con los requisitos de vigilancia de la salud militar, o para una actividad necesaria para llevar a cabo la misión militar. También podemos divulgar información de salud sobre el personal militar extranjero a la autoridad militar extranjera correspondiente. Podemos usar y divulgar a componentes de la información de salud del Departamento de Asuntos de

(continuado)

Veteranos sobre usted para determinar si usted es elegible para ciertos beneficios.

Alternativas de Tratamiento. Podemos usar y divulgar información médica para informarle o recomendarle diferentes maneras para tratarlo.

Presidarios. Podemos divulgar su información médica a instituciones correccionales o funcionarios encargados de hacer cumplir la ley si usted es un recluso o está bajo la custodia de un funcionario de la ley.

Compensación al Trabajador. Si busca tratamiento para un enfermedad o lesión relacionada con el trabajo, podemos divulgar su información médica sobre su tratamiento para dicha enfermedad o lesión con el fin de cumplir con las leyes y regulaciones relacionadas con la Compensación de Trabajadores o programas similares. Estos programas proporcionan beneficios para lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

A las Organizaciones de Intercambio de Información de Salud. En la medida permitida o requerida por la ley, podemos divulgar su información médica a una o más redes de intercambio de información de salud ("HIEs") en la cual WakeMed participa y a los demás participantes en la HIE para el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica permitidas. Un HIE es un sistema electrónico que permite que otros proveedores de atención médica lo traten para acceder y compartir su información médica si también participan en el HIE. Este acceso y uso compartido puede ayudar a sus médicos u otros proveedores fuera de WakeMed para proporcionarle más rápidamente la atención adecuada porque saben acerca de sus condiciones de salud y tratamientos anteriores. HIE de Carolina del Norte, NC HealthConnex, permite que ciertas personas opten por no participar. Sin embargo, enviar un formulario de exclusión no significa que WakeMed no envíe sus datos a NC HealthConnex. Los proveedores de Carolina del Norte que reciben fondos estatales o de Medicaid para la prestación de servicios de atención médica están obligados por ley a enviar datos relacionados con los servicios de atención médica que son financiados por el Estado. Si sus servicios de atención médica no son pagados por el Estado y usted no quiere que sus datos sean divulgados a NC HealthConnex, puede solicitar que WakeMed restringir el envío de sus datos. Para más información con respecto al proceso de exclusión voluntaria de NC HealthConnex, visite <https://hiea.nc.gov/patients/your-choices>.

Usos y Divulgaciones que Requieren Su Autorización. Otros usos y divulgaciones de información de salud no cubiertas por este Aviso, incluyendo divulgaciones para proyectos de investigación que no han sido revisados y aprobados por la Junta de Revisión Institucional de WakeMed, los usos o divulgaciones con fines de marketing, o las divulgaciones de su información a cambio de algún

tipo de pago, solo pueden hacerse si usted autoriza el uso o la divulgación por escrito. Si nos autoriza a usar o divulgar información médica sobre usted, puede revocar dicha autorización, por escrito, en cualquier momento enviando una solicitud por escrito al Oficial de Privacidad de WakeMed en cualquier momento. Si revoca su autorización, ya no usaremos ni divulgaremos información médica sobre usted para los fines que anteriormente había autorizado por escrito. Sin embargo, no podemos retirar ninguna divulgación que ya hayamos hecho con su permiso, y estamos obligados a conservar nuestros registros de la atención que le proporcionamos.

Además, otros tipos de información pueden tener una mayor protección bajo la ley federal o estatal, como cierta información sobre drogas y alcohol, VIH/SIDA y otra información de enfermedades transmisibles, información genética, información de salud mental o información sobre discapacidades del desarrollo. Para este tipo de información, es posible que debamos obtener su permiso por escrito antes de revelarlo a otros; podemos solicitar ese permiso si lo permite la ley. Si tiene alguna pregunta al respecto, póngase en contacto con el Oficial de Privacidad de WakeMed, cuya información de contacto se proporciona al final de este Aviso.

Sus Derechos de Información Médica

Usted tiene los siguientes derechos con respecto a su información médica protegida. Todas las solicitudes deben enviarse por escrito al Oficial de Privacidad de WakeMed. Póngase en contacto con el Oficial de Privacidad para obtener información adicional sobre cualquiera de estos derechos. La información de contacto del Oficial de Privacidad de WakeMed puede al final de este Aviso.

Solicitar una restricción sobre los usos y divulgaciones de su información de salud. Excepto cuando la ley nos exija divulgar la información, usted tiene derecho a solicitarnos que no usemos ni divulguemos cierta información de salud que mantenemos sobre usted. WakeMed no está obligado a aceptar su solicitud, con las excepciones descritas a continuación. Si estamos de acuerdo, cumpliremos con su solicitud. Para solicitar restricciones, complete un formulario solicitud de restricción de información de salud. En su solicitud, usted debe decirnos:

- (1) qué información desea limitar;
- (2) si desea limitar nuestro uso, divulgación o ambos; Y
- (3) a quién desea que se apliquen los límites, por ejemplo.

Excepción de la agencia de salud en el hogar. Si usted es un paciente de nuestra agencia de salud en el hogar, tiene derecho a que se retengan su información médica a las personas involucradas en una inspección de licencias. Si no desea que se le de información sobre usted a dichas personas,

(continuado)

háganoslo saber completando un formulario de Solicitud de Restricción de Información de Salud.

Solicite no Revelar Información Médica a su Plan de Salud o Compañía de Seguros. Puede solicitar que no divulguemos su información médica a su plan de salud o compañía de seguros para algunos o todos los servicios que recibe durante una visita a cualquier ubicación de WakeMed. Si usted paga por adelantado los cargos en su totalidad por aquellos servicios que no desea divulgar, generalmente estamos obligados a aceptar su solicitud a menos que la divulgación es para fines de tratamiento o es requerida por la ley. "En su totalidad" significa la cantidad que cobramos por el servicio, no su copago, coseguro o responsabilidad deducible cuando su plan de salud o aseguradora paga por su atención médica. Puede haber limitaciones en nuestra capacidad de aceptar su solicitud, incluyendo, por ejemplo, si desea restringir la divulgación de sólo algunos artículos de un grupo o servicios prestados en una sola visita donde el grupo de servicios se agrupa normalmente para el pago. Tenga en cuenta que una vez que la información sobre un servicio se ha enviado a su plan de salud o compañía de seguros, no puede aceptar su solicitud. Si cree que puede restringir la divulgación de su información médica para un determinado servicio, por favor háganoslo saber tan pronto como sea posible en su visita completando una Solicitud de Restricción de La Salud Formulario de información.

Solicitud Para Inspeccionar y Obtener Una Copia de su Expediente Médico. Su información de salud está contenida en registros que son propiedad física de WakeMed. Con ciertas excepciones, usted tiene el derecho de solicitar inspeccionar y obtener una copia de su información médica que se puede utilizar para tomar decisiones sobre su atención. También tiene derecho a solicitar que las copias se proporcionen electrónicamente en un disco. Puede solicitar que envíe una copia electrónica a cualquier persona o entidad que usted designe por escrito, y lo haremos si identifica claramente a la persona o entidad y dónde enviar la información. Para inspeccionar, recibir una copia, o hacer que le enviemos una copia de su salud información a otra persona, envíe una solicitud por escrito al Departamento de Gestión de la Información de Salud. Podemos cobrar una tarifa por los costos asociados con su copias electrónicas o en papel de terceros de sus registros. Hay ciertas situaciones en las que no se nos exige para cumplir con su solicitud. En estas circunstancias, le responderemos por escrito, indicando por qué no su solicitud y describiendo cualquier derecho que pueda tener para solicitar una revisión de nuestra denegación. WakeMed mantiene registros originales de información médica durante los períodos requeridos por la ley y luego destruye dichos registros de conformidad con su política de destrucción de registros y la ley aplicable.

Solicite corregir o modificar la información en su registro de salud. Si usted siente que la información de salud que tenemos sobre usted es incorrecto o incompleto,

puede solicitarnos que modifiquemos la información enviando una solicitud por escrito al Departamento de Administración de la Información de Salud que proporciona un razón de apoyo a su solicitud. Por favor, sea específico sobre la información que usted cree que es incorrecta o incompleta. Si determinamos que la información de salud es incorrecta o incompleta, revisaremos su registro. Si rechazamos su solicitud, se le notificará por escrito y podrá enviar una declaración escrita de desacuerdo y pida que se incluya en su expediente médico.

Solicitar comunicaciones confidenciales. Usted tiene el derecho a solicitar que nos comuniquemos con usted sobre la información de salud de cierta manera o en un que la dirección de su casa. Por ejemplo, puede solicitar que nos pongamos en contacto con usted por correo en lugar de por teléfono, o en el trabajo en lugar de en casa. Acomodaremos todas las solicitudes razonables y no le preguntaremos el motivo de su solicitud. Es su responsabilidad asegurarse de que tenemos su dirección correcta e información de contacto. Su solicitud debe especificar cómo o dónde desea ser contactado.

Reciba una lista de cómo se ha compartido su información, con algunas excepciones bajo la ley.

Usted tiene el derecho a solicitar una lista de ciertos tipos de divulgaciones hemos hecho de su información de salud durante un período de tiempo específico. Su solicitud debe enviarse por escrito al Departamento de Administración de la Información de Salud y debe indicar el período de tiempo para el cual desea este listado, como seis (6) meses o dos (2) años calendario. La primera contabilidad que solicite en cualquier período de 12 meses será gratuita. Para las cuentas adicionales que solicite dentro de un período de 12 meses, podemos cobrarle por los costos de proporcionar la contabilidad. Le notificaremos el costo por adelantado para que pueda elegir si retirar o modificar su solicitud.

Reciba una copia impresa de este aviso. Tiene el derecho para recibir una copia impresa de este Aviso. Puede preguntarnos para darle una copia de este Aviso en cualquier momento.

Derecho a ser notificado de una infracción.

Si determinamos que se ha producido una violación de su información médica protegida no segura, le notificaremos por escrito sobre la violación y le diremos lo que hemos hecho o tenemos la intención de hacer para mitigar el daño (si existe) causado por la violación, y sobre qué pasos debe tomar para protegerse de posibles daños resultantes de la violación.

Cambios en este Aviso. WakeMed se reserva el derecho de cambiar los términos de este Aviso y hacer que las nuevas disposiciones sean efectivas para toda la información de

(continuado)

salud protegida que mantiene sobre usted. Los Avisos Revisados se pondrán a su disposición publicándolos en nuestras instalaciones y publicándolos en nuestro página Web en www.wakemed.org, y a petición suya le proporcionaremos una copia de la versión más reciente de nuestro Aviso. El Aviso contendrá la fecha efectiva en la parte superior de la primera página.

Quejas. Usted no será penalizado o represaliado por presentar una queja. Si cree que sus derechos han sido violados, puede presentar una queja ante WakeMed o el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Para presentar una queja al Departamento de Salud y Servicios Humanos, debe comunicarse con la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos, Edificio Hubert H. Humphrey, 200 Independence Avenue, SW, Room 509F, Washington, D.C. 20201. Algunos estados pueden permitirle presentar una queja ante el Fiscal General del Estado, la Oficina de Asuntos del Consumidor u otra agencia estatal según lo especificado por la legislación estatal aplicable.

Para presentar una queja ante WakeMed, envíe su queja a nuestro Oficial de Privacidad por escrito.

No Discriminación. WakeMed no discrimina la base de raza, etnia, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, estado de veterano o cualquier otra característica protegida bajo la ley aplicable. El Aviso de no discriminación de WakeMed se incluye al final de este documento.

Información de contacto

Si tiene alguna queja o pregunta sobre información en este documento, puede ponerse en contacto con:

Oficial de Privacidad, WakeMed
3000 New Bern Avenue
Raleigh, NC 27610
o llame al 919-350-8241.

Aviso de no discriminación de WakeMed

WakeMed Health & Hospitals cumple con las leyes de derechos civiles aplicables y no discrimina, excluye ni trata a las personas de manera diferente por motivos de raza, etnia, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, edad, discapacidad, información genética, estado de veterano o cualquier otra característica protegida bajo la ley aplicable.

WakeMed Health & Hospitals ofrece ayuda gratuita y servicios a personas con discapacidades para comunicarse eficazmente con nosotros, tales como:

- Intérpretes calificados de lenguaje de señas; Y
- Información escrita en otros formatos (impresión grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros formatos).

WakeMed Health & Hospitals ofrece servicios de idiomas gratuitos a personas cuyo idioma principal no es Inglés, como:

- Intérpretes calificados; Y
- Información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con WakeMed Enlaces de Relaciones con el Paciente al 919-350-8212 o patientexperience@wakemed.org.

Si cree que WakeMed Health & Hospitals ha fallado para prestar estos servicios o discriminados de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante Relaciones con el Paciente:

WakeMed Health & Hospitals
3000 New Bern Avenue, Raleigh, NC 27610
Teléfono: 919-350-8212; Fax: 919-350-5337,
o correo electrónico: patientexperience@wakemed.org.

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, los Enlaces de Relaciones con el Paciente de WakeMed están disponibles para ayudarlo. También puede presentar una queja de derechos civiles ante el Departamento de Salud de los EE. UU. y Servicios Humanos, Oficina de Derechos Civiles electrónicamente a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo o teléfono en:

Departamento de Salud y Servicios Humanos
de los Estados Unidos
200 Independence Avenue SW, Sala 509F, Edificio HHH
Washington, DC 20201
1-800-368-1019; 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

(continuado)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-919-350-8212 (ATS : 1-919-350-8212).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-919-350-8212 (TTY : 1-919-350-8212)

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 919-350-8212 (رقم هاتف الصم والبكم: 919-350-8212).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212)번으로 전화해 주십시오.

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212 पर कॉल करें।

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-919-350-8212 (телетайп: 1-919-350-8212).

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

శ్రద్ధ పెట్టండి: ఒకవేళ మీరు తెలుగు భాష మాట్లాడుతున్నట్లయితే, మీ కొరకు తెలుగు భాషా సహాయక సేవలు ఉచితంగా లభిస్తాయి. 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212) కు కాల్ చేయండి.

Nti: Ọ buru na asu Ibo, asusu aka ọasụ n'efu, defu, aka. Call 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).

AKIYESI: Bi o ba nsọ èdè Yorùbú ọfé ni iranlọwọ lori èdè wa fun yin o. E pe ẹrọ-ibanisọrọ yi 1-919-350-8212 (TTY: 1-919-350-8212).