

Boston Health Care for the Homeless Program / McInnis Health Group (BHCHP/MHG)

## Notice to Patients Regarding Complaint Process

If you have a complaint about any aspect of the care, services, or referrals Boston Health Care for the Homeless Program and/or McInnis Health Group (BHCHP/MHG) provides you, please tell us. Contact a BHCHP/MHG staff member, the Site Director, or the Chief Operating Officer to ask about this complaint process or to file a complaint:

By phone: Chief Operating Officer, 857-654-1016

By mail: Chief Operating Officer  
Boston Health Care for the Homeless Program / McInnis Health Group  
780 Albany Street  
Boston, MA 02118

You can choose a person (a spouse, family member, friend, attorney or legal guardian) to represent you and/or help you with your complaint. BHCHP works to resolve all patient complaints in a timely manner, and in compliance with any legal or regulatory guidelines.

BHCHP is part of “risk-bearing provider organizations” (RBPOs) that work together to coordinate your care and enter contract with health insurance companies. Massachusetts law gives you, as a patient of an RBPO, the right to make a complaint about issues like referrals, timely access to services, and limitations of care, although some such complaints should be made to your health insurer instead. For this type of complaint, BHCHP will give you a written answer to your complaint in fourteen (14) days. If your complaint is about an urgent medical needs, we will give you a written answer in three (3) days. For more information or questions about this type of complaint, call or contact our Chief Operating Officer (contact information above). For more information on your right to make this type of complaint, contact the Massachusetts Office of Patient Protection at 800-436-7757.

Boston Health Care for the Homeless Program / McInnis Health Group (BHCHP/MHG)  
**Aviso a los pacientes acerca del proceso de reclamaciones**

Le exhortamos que nos informe si tiene alguna reclamación sobre cualquier aspecto de la atención médica, los servicios o los referidos que le brinda Boston Health Care for the Homeless Program o McInnis Health Group (BHCHP/MHG) Group. Comuníquese con un miembro del personal de BHCHP/MHG, el Director local o el Director de operaciones para consultar sobre este proceso de reclamaciones o para presentar una reclamación.

Por teléfono: Director de operaciones, 857-654-1016

Por correo: Director de operaciones  
Boston Health Care for the Homeless Program/McInnis Health Group  
780 Albany Street  
Boston, MA 02118

Puede elegir una persona (cónyuge, miembro de la familia, amigo, abogado o tutor legal) para que lo represente o lo ayude con su reclamación. BHCHP trabaja para resolver todas las reclamaciones de los pacientes de la mayor brevedad posible y de conformidad con los lineamientos reglamentarios o legales.

BHCHP es parte de las “organizaciones proveedoras que asumen riesgos” (RBPO, por sus siglas en inglés) que trabajan juntas para coordinar su atención médica y celebrar contratos con las compañías de seguros médicos. Como paciente de una RBPO, las leyes de Massachusetts le otorgan el derecho a presentar una reclamación sobre cuestiones tales como referidos, rápido acceso a los servicios y limitaciones de atención médica; sin embargo, algunas reclamaciones deben presentarse ante su aseguradora de salud. Para este tipo de reclamaciones, BHCHP proporcionará una respuesta por escrito a su reclamación en catorce (14) días. Si su reclamación se relaciona con necesidades médicas de emergencia, le proporcionaremos una respuesta por escrito en tres (3) días. Para obtener más información o si tiene preguntas sobre este tipo de reclamaciones, comuníquese con nuestro Director de operaciones (a la información de contacto antes mencionada). Para obtener más información sobre su derecho de presentar este tipo de reclamaciones, comuníquese con la Oficina de Protección de Pacientes de Massachusetts al 800-436-7757.