



31 de octubre de 2024

Estimado señor Davis:

Steward Health Care, LLC envía esta carta en respuesta a la del Departamento de Salud Pública (DPH) (el Departamento) de fecha 29 de octubre de 2024 en la que solicita información adicional sobre el plan de cierre del Norwood Hospital y sus Centros Satélite ubicados en Norwood y en Foxboro (Norwood o el Hospital o Centros Satélite). En respuesta a la carta del Departamento, ofrecemos la siguiente información:

- 1. Información sobre la ubicación y la capacidad de servicios de los lugares de atención alternativos:** El Departamento solicitó una evaluación exhaustiva de la ubicación y la capacidad de servicio de los lugares de atención alternativos a cada uno de los servicios autorizados del Hospital y de los Centros Satélite, incluida una comunicación actualizada referente a la capacidad de los lugares de atención alternativos. El Departamento solicitó también planes para mantener una comunicación continua con los lugares de atención alternativos.

Steward Health Care proporcionó varios lugares alternativos para mantener la continuidad de la atención de sus pacientes. Steward brindó las próximas fechas de citas disponibles para los pacientes de hematología y oncología que reciben atención en el Centro Satélite de Foxboro.

Todos los pacientes recibieron o recibirán una carta en la que se les informan los planes de cierre con los lugares de atención alternativos e indicación de que se comuniquen con su proveedor por los tratamientos y las pruebas que requerirán órdenes o autorizaciones adicionales.

El Hospital ha estado cerrado por 4 años y los Centros Satélite se cerrarán el 10/31/2024 para la atención al paciente; por lo tanto, no habrá ninguna comunicación continua después del cierre con los lugares de atención alternativos proporcionados.

- 2. Capacidad del departamento de emergencias:** El Departamento solicitó una evaluación exhaustiva de la capacidad del departamento de emergencias de los hospitales alternativos y de los efectos subsecuentes sobre el potencial para alojar pacientes que se espera de cada uno.

El departamento de emergencias del Norwood Hospital ha estado cerrado desde el 28 de junio de 2020. En ese momento, se establecieron los efectos sobre los hospitales alternativos y el cierre de los Centros Satélite autorizados, que no proveen atención médica de emergencia, no afectará directamente a los departamentos de emergencias adyacentes.

- 3. Una evaluación de las necesidades de transporte después del cierre y un plan para cubrir esas necesidades:** El Departamento solicitó información sobre cómo evaluó el Hospital las necesidades de transporte de sus pacientes y de la comunidad, los resultados de esa evaluación y cómo planea el Hospital cubrir esas necesidades evaluadas.

Cuando estaba en funcionamiento, el Hospital evaluaba las necesidades de transporte de cada paciente en el momento del ingreso a través de muchas evaluaciones. Esta información se usó como parte del plan de altas multidisciplinario. Actualmente la información está en las historias clínicas electrónicas (EMR) a disposición de los proveedores de los pacientes ambulatorios.

Steward revisó los recursos de transporte comunitarios con los que cuentan los pacientes que se atienden en los Centros Satélite autorizados. Steward Health Care no tendrá la capacidad de proveer ninguna ayuda en curso con las necesidades de transporte una vez que los Centros Satélite hayan cesado su actividad el 31 de octubre de 2024. Hay más información en la página de inicio del Hospital.

- 4. Tiempo de viaje de ambulancias:** El Departamento solicitó información sobre cómo afectará el cierre al tiempo que demoran las ambulancias en llegar a los lugares de atención alternativos y regresar de ellos, junto con los datos sobre los que se basan estos cálculos y si tienen en cuenta el tiempo que demora una ambulancia en volver a su área de servicio principal.

El departamento de emergencias del Hospital cerró en junio de 2020 y los cierres actuales son de ámbitos para pacientes ambulatorios, o sea que no afectarán a los servicios de ambulancia de los lugares de atención alternativos.

- 5. Un protocolo que detalla los mecanismos para mantener la continuidad de la atención de los pacientes actuales:** El Departamento solicitó información sobre cómo se mantendrá la continuidad de la atención en cada línea de servicios y con qué recursos contarán los pacientes que necesiten asistencia inmediata una vez que los Centros Satélite se hayan cerrado.

Todos los pacientes y todos los proveedores han sido notificados, o están en proceso de serlo, por escrito o en persona. Se ha llamado a los pacientes de hematología y oncología que actualmente están en tratamiento para informarles los cierres planeados y las alternativas disponibles.

Todos los pacientes de imagenología (diagnóstico por imágenes) están en proceso de recibir una notificación escrita sobre los cierres planeados y la recomendación de comunicarse con su PCP o con el proveedor de la especialidad para obtener órdenes nuevas si se las indican.

A todos los pacientes se les proporcionó la lista de los lugares alternativos para atención médica y tratamientos. Además, las líneas de asistencia al paciente continúan en funcionamiento para hacer preguntas o solicitar ayuda con los lugares de atención alternativos.

La página de inicio del Norwood Hospital tiene información para que la aplicación Doctor Finder ayude a los pacientes a encontrar su proveedor.

- 6. Un protocolo que describe de qué manera los pacientes que viven en el área de servicios del Hospital obtendrán los servicios en los lugares de atención alternativos:** El Departamento solicitó información sobre las medidas que el Hospital ha tomado proactivamente para ayudar a los pacientes a obtener servicios en los lugares de atención alternativos y cómo el Hospital comunicará de inmediato el apoyo a sus pacientes y a la comunidad incluida, como por ejemplo, la forma de acceder a la línea de asistencia al paciente.

Todos los pacientes de los Centros Satélite autorizados del Norwood Hospital recibieron o recibirán una carta que resume el plan de cierre y la información sobre los lugares alternativos para la continuidad de la atención.

A los pacientes de hematología y oncología se les proporcionó información acerca de las próximas citas disponibles. A los pacientes de imagenología (diagnóstico por imágenes) se les recomendó que se comuniquen con su proveedor o el proveedor de la especialidad para obtener órdenes nuevas, si se las indican, para realizar estudios por imágenes o rehabilitación.

La información sobre la línea de asistencia al paciente está incluida en las cartas y disponible en la página de inicio del Norwood Hospital.

- 7. Comunicaciones públicas:** El Departamento solicitó información sobre qué medidas se han tomado para mantener a todas las partes interesadas informadas acerca de los cierres pendientes y de los recursos con los que contarán después de cada cierre.

Todos los pacientes de los Centros Satélite autorizados del Norwood Hospital recibieron o recibirán una carta que resume el plan de cierre y la información sobre los lugares alternativos para la continuidad de la atención. A los pacientes de hematología y oncología se les proporcionó información acerca de las próximas citas disponibles. A los pacientes de imagenología (diagnóstico por imágenes) se les recomendó que se comuniquen con su proveedor o el proveedor de la especialidad para obtener las órdenes nuevas que les puedan indicar.

La información sobre la línea de asistencia al paciente está incluida en las cartas y disponible en la página de inicio del Norwood Hospital.

Asimismo, los medios de comunicación y los periódicos locales cubrieron los cierres planeados. Steward Health Care se comunicó con políticos y funcionarios públicos locales y con los servicios de emergencias médicas (EMS), y participó en 2 audiencias públicas, el 21 y el 22 de octubre de 2024.

- 8. Efectos sobre el personal:** El Departamento solicitó información sobre el protocolo de cómo y cuándo se llevará a cabo otra reunión pública con el personal y qué medidas adicionales e inmediatas se tomarán para asegurar que los empleados del Hospital tengan la información y el apoyo que necesiten de ahora en adelante.

La segunda reunión pública se llevó a cabo el 25 de octubre de 2024.

A todos los sindicatos se les han informado los planes de cierre y la fecha de terminación de la relación laboral del 1 de noviembre de 2024. MassHire estuvo presente en los Centros Satélite la semana del 21 de octubre de 2024.

- 9. Plan de comunicación a los pacientes:** El Departamento solicitó más información sobre si se enviaron y cuándo se enviaron estas cartas, copias de la plantilla de la carta para enviarle a cada paciente, el número actual de la línea de asistencia al paciente y por cuánto tiempo esta línea estará disponible.

El Hospital está proveyendo copias de todas las cartas enviadas o que se enviarán a los pacientes. El número de la línea de asistencia al paciente es el 617-789-2228. Una revisión del flujo de llamadas a la línea de asistencia al paciente reveló un uso mínimo constante entre las 07:00 y las 08:00 a. m. y entre las 05:00 y las 07:00 p. m. El pico del flujo se produce entre las 10:00 a. m. y las 02:00 p. m., por lo tanto, a partir del 4 de noviembre, la línea de asistencia al paciente estará disponible de 08:00 a. m. a 05:00 p. m. La línea de asistencia al paciente permanecerá en funcionamiento hasta fin de año.

- 10. Cronograma y comunicación posterior al cierre:** El Departamento solicitó un cronograma para completar el cierre y desmantelamiento, ya hechos parcialmente, del Hospital y sus cuatro (4) Centros Satélite después del 5 de noviembre de 2024. Además, el Departamento solicitó información de un punto de contacto en el Hospital y en Steward Health Care para después del 5 de noviembre de 2024.

Todos los servicios de atención al paciente en los Centros Satélite autorizados cesan el 31 de octubre de 2024. Se prevé que el desmantelamiento de las instalaciones haya concluido para el 30 de noviembre de 2024.

El punto de contacto:

Octavio Díaz, MD, CMO  
Steward Health Care, LLC.  
1900 N. Peart St. Ste. 2400  
Dallas, TX 75201

- 11. Preservación de las competencias culturales:** El Departamento le indicó al Hospital que presentara un plan para preservar las competencias culturales en la atención, incluida la variedad de servicios de interpretación [traducción] que actualmente se brindan a los pacientes en el Hospital, sus Centros Satélite y todos los lugares alternativos identificados para la prestación de servicios.

Todos los hospitales alternativos están participando en el Health Equity Project (Proyecto de equidad en el acceso a la salud) estatal. Así también, estos lugares ofrecen servicios de intérpretes y otras acomodaciones las 24 horas los 7 días de la semana para pacientes con discapacidades auditivas o visuales, o pacientes que no dominan el inglés. Estos servicios son gratuitos para los pacientes y para quienes se comunican en su nombre.

Los sitios web de Shield's MRI y Rayus indican que se ofrecen servicios de intérpretes para los pacientes que no hablan inglés.

La disponibilidad de servicios de intérpretes varía en los otros centros de diagnóstico por imágenes y de rehabilitación independientes o privados.

**12. Información adicional:** El Departamento solicitó información del nombre y del contacto de las siguientes entidades:

**Proveedor de historias clínicas**

El proveedor de historias clínicas es Healthcare Data Management Solutions – MRO Corp.

Oficina central

1000 Madison Ave. Suite 100

Norristown, PA 19403

(610) 994-7500

**Proveedor del almacenamiento de antecedentes de los empleados**

El plan es almacenar los antecedentes de los empleados en ACCESS, una compañía de almacenamiento y recuperación de registros ubicada en:

249 North Street

Danvers, MA 01923

**Plan para la farmacia ubicada en 70 Walnut Street, Foxborough**

Como lo recomendó la DEA (Administración de Control de Drogas), se envió un aviso con 14 días de anticipación a la oficina divisional de la DEA, así como también se notificó al Massachusetts Drug Control Program (Programa de Control de Medicamentos de Massachusetts) y a la Massachusetts Board of Pharmacy (Junta de Farmacias de Massachusetts). El lugar de atención de Foxboro nunca tuvo ninguna sustancia controlada. Por lo tanto, los temas relacionados con las sustancias controladas no son una preocupación.

c. c.:

A. Sousa, DPH

J. Bernice, DPH

K. Fillo, DPH

J. Gagne, DPH

M. Callahan, DPH

R. Rodman, Husch Blackwell