



**Northeast Valley Health Corporation**  
a californi<sup>h</sup>health<sup>+</sup> center



**BIENVENIDO**

**Northeast Valley Health Corporation**

***Su Hogar Médico***  
*Nuevo Manual Del Paciente*

[www.nevhc.org](http://www.nevhc.org)

## TABLA DE CONTENIDO

Carta de Bienvenida .....	2
Sobre NEVHC, Visión and Misión .....	3
Historia de NEVHC .....	4
Junta de Directores .....	5
NEVHC, Su Hogar Médico.....	6-7
Números Telefónicos: Citas Médicas y Dentales; Línea de Quejas, Información sobre Seguro y Resurtido en la Farmacia/Asistencia .....	8
¿Qué Debo Hacer Si Necesito Asistencia Médica?.....	9
Atención Médica Preventiva y Primaria: Dirección y Horas de Operación .....	10
Atención Médica Preventiva y Primaria: Descripción de los Servicios .....	11
Servicios Dentales.....	12
Programas y Servicios Especiales .....	13
Servicios de Salud y Servicios de Farmacia en Centros Escolares .....	14
Información de Pago y Facturación.....	15
Programas Disponibles para Pacientes No Asegurados .....	16-17
Directivas Médicas Avanzadas .....	18
Notificación de Relaciones Comerciales y Divulgaciones .....	19
Derechos del Paciente .....	20
Responsabilidades del Paciente.....	21
Resumen de Aviso de Prácticas de Privacidad.....	22-23
Queja de Pacientes y Sugerencias .....	24
Procedimiento de Quejas del Paciente.....	25-26
Pólizas de Atención al Paciente.....	27-30
¡Hable!.....	31
Ayúdenos a Combatir Infecciones.....	32



# Northeast Valley Health Corporation

a californiahealth<sup>+</sup> center

1172 N. Maclay Avenue  
San Fernando, CA 91340

o: (818) 898-1388  
f: (818) 365-4031

[www.nevhc.org](http://www.nevhc.org)

## HEALTH CENTERS

**Canoga Park**  
(818) 340-3570

**L.A. Mission College**  
(Student Health Center)  
(818) 362-6182

**Maclay Middle School**  
(Health Center for Children)  
(818) 897-2193

**Pacoima**  
(818) 896-0531

**San Fernando**  
(818) 365-8086

**Santa Clarita**  
(661) 673-8800

**Sun Valley**  
(818) 432-4400

**Teen Health Center**  
(San Fernando High School)  
(818) 365-7517

**Transitions to Wellness  
& Homeless Mobile Unit**  
(818) 765-8656

**Valencia**  
(661) 287-1551

**Van Nuys Adult**  
(818) 988-6335

**Van Nuys Pediatric  
Health & WIC Center**  
(818) 778-6240

## DENTAL CENTERS

**Rainbow**  
(Canyon Country)  
(661) 673-8888

**San Fernando**  
(818) 365-8086

**Sun Valley**  
(818) 432-4400

**Teen Health Center**  
(San Fernando High School)  
(818) 365-7517

**DUI PROGRAM**  
(818) 365-2571

**WIC PROGRAM**  
(818) 361-7541

**B**ienvenidos a Northeast Valley Health Corporation (NEVHC). Nosotros somos un centro de salud privado y sin fines de lucro, acreditado por Joint Commission.

Incorporado en 1991, NEVHC empezó a proveer cuidado de salud de calidad a la comunidad con la dedicación de nuestro primer centro de salud en la ciudad de San Fernando en 1973. Desde entonces, hemos ampliado nuestros servicios para incluir servicios para el cuidado de la salud primaria y preventiva en nuestras catorce (14) localidades, acreditada por Joint Commission, por todo el Valle de San Fernando y Santa Clarita. Nosotros también ofrecemos otros servicios y programas relacionados a la salud.

Nuestros centros para el cuidado de la salud brindan servicios para toda la familia: Adultos, Pediatría, Obstetricia / Ginecología (Salud para la Mujer incluyendo Planificación Familiar y Cuidado Prenatal) en las siete (7) localidades -San Fernando, Pacoima, Valencia, Canoga Park, Sun Valley, Santa Clarita y Van Nuys.

Además de nuestras localidades primarias, nosotros disponemos de clínicas con varias especialidades. Éstas incluyen Cuidado de la Salud para Desamparados también llamado Transitions to Wellness; los centros médicos escolares en los campos de la Escuela de Maclay, la Preparatoria de San Fernando, L.A. Mission College, y la Escuela de Sun Valley; y el Centro de Salud de Adultos de Van Nuys para personas que viven con VIH/SIDA.

Este folleto fue diseñado para asistirle a usted y a su familia en el uso de nuestros servicios. Por favor tome un momento para revisar la información que le hemos proveído.

Si tiene preguntas generales sobre como obtener servicios, o si desea hacer una cita para servicios, puede llamar o visitar nuestro Centro de Salud más cercano a usted, o llamar al Centro de Citas al (818) 270-9777 ó al (661) 705-2040. Sabemos que a veces se presentan problemas, queremos poder resolverlos con usted. Si tiene alguna queja o sugerencia que nos ayude a servirle mejor, por favor tome un momento y déjenos saber. Existen cajas para las sugerencias y comentarios en cada uno de nuestros Centros de Salud.

Gracias por usar NEVHC para sus necesidades del cuidado de la salud.

Kimberly Wyard  
Directora Ejecutiva

Christine Park, MD, MPH  
Directora Médica

## **ACERCA DE NEVHC**

Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) es un centro de salud privado sin fines de lucro que recibe fondos federales para servir a la comunidad. La administración está dada por la Mesa Directiva compuesta de consumidores del centro de salud en un 51%, que establecen las pólizas de la compañía y se encargan de que se cumpla con las regulaciones estatales y federales. NEVHC opera clínicas para la atención médica primaria y de otros programas relacionados con la salud en los Valles de San Fernando y Santa Clarita.

## **NUESTRA VISIÓN**

Northeast Valley Health Corporation mejorará la salud y el bienestar de los pacientes y comunidades y será parte integral de un sistema de cuidado médico, el cual provee acceso al cuidado de la salud para todos.

## **NUESTRA MISIÓN**

La misión de Northeast Valley Health Corporation es proveer servicios de salud completos y de alta calidad y seguridad para los residentes del Condado de Los Angeles, particularmente, en los valles de San Fernando y Santa Clarita, con enfoque especial en las poblaciones de bajos recursos y con deficiencia de servicios médicos.

Los servicios se ofrecen en consideración a las necesidades económicas, culturales y sociales de la comunidad.

Northeast Valley Health Corporation provee liderazgo en las áreas de provisión de servicios de salud, entrenamiento profesional, investigación, educación para la salud, así como protección de los servicios de salud y desarrollo de programas dinámicos que sirvan a las necesidades de la comunidad.

# ***HISTORIA***

El sueño de crear un sistema de atención de salud adaptados a las necesidades de la comunidad a la que sirve y se rige por los residentes de esa comunidad, tuvo sus orígenes en los finales de los 1960's, cuando un puñado de dirigentes de la comunidad empezaron a explorar las posibilidades. Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) opera ahora catorce centros de salud autorizados y acreditados por Joint Commission a través de los valles de San Fernando y Santa Clarita.

Comenzando en una oficina local, Northeast Valley Health Corporation fue constituida en febrero de 1971. El 15 de septiembre de 1973, San Fernando Health Center fue oficialmente inaugurada por el Senador Ted Kennedy como la única en la red de atención de salud de su tipo en California. Dos años más tarde, el 23 de noviembre de 1975, se abrió Pacoima Health Center NEVHC.

Mil novecientos ochenta y siete ha marcado el año en el que la nueva División de Servicios de Salud Escolar fue inaugurado. En colaboración con L.A. Unified School District y la Fundación Robert Wood Johnson, un nuevo centro de salud de adolescentes en el campus de San Fernando High School fue inaugurada. Este innovador sitio ha recibido reconocimiento nacional como "modelos" de un programa de trabajo en Washington, DC. La división se amplió en 1993 cuando trajo los servicios de atención de la salud a los estudiantes de Los Angeles Mission Community College, y el 8 de noviembre del 2000, la clínica finalmente encontró un hogar permanente en el campus universitario para los estudiantes.

En el 2000, NEVHC se convirtió en la agencia patrocinadora del programa para las Mujeres, Bebés y Niños (WIC). Nuestro programa de WIC es el tercer programa más grande en California. En mayo de 1999, un innovador centro de salud pediátrico y WIC abrió en Van Nuys. Esta instalación especializada proporciona a las mamás ocupadas con una "parada" para el cuidado de la salud, así como los beneficios nutricionales y educativos del WIC.

En agosto de 1988, nuestro hogar NEVHC creó el Homeless Health Care Division. El personal comenzó a ofrecer servicios de salud a las personas sin hogar. Hemos abierto exitosamente nuestra licencia al Centro de Salud de Desamparados en North Hollywood en el Albergue Trudy y Norman Louis Valley para las personas sin hogar. Hoy, NEVHC es el organismo principal de la colaboración de Los Angeles Collaborative Homeless Health Care Project en la nación con 14 entidades encargadas de prestar servicios de salud a los residentes sin hogar de Los Angeles.

En 1991, recibimos financiamiento gracias a la Ley Ryan White Care para los pacientes VIH positivos. Originalmente en Panorama City, el VIH fue trasladado a la clínica especial Van Nuys y rebautizado con el nombre de "Van Nuys Adult Health Center" para los pacientes y los clientes afectados por esta enfermedad devastadora.

El 1 de noviembre de 1995, enfrentando una grave crisis financiera, L.A. County entregó las llaves de dos de sus clínicas, Canoga Park y Valencia Health Centers, para la administración de NEVHC. Los dos centros de salud fueron agregados a nuestra creciente lista de centros de salud de atención primaria para satisfacer el creciente número de pacientes sin seguro en el condado bajo la colaboración público-privada (PPP).

El 18 de abril del 2001 se expandió una vez más nuestra División de Servicios Médicos Escolares con la inauguración de Maclay Health Center for Children en el campus de la Maclay Middle School. En este sitio se atiende a los estudiantes de Maclay Middle School, además de los de las escuelas primarias Maclay, Pacoima, Broadous y Fenton. En el 2008, NEVHC abrió el más grande centro comunitario de salud en la nación, ubicado en el campo escolar de Sun Valley Middle School, en colaboración con el Departamento de Servicios de la Salud del Condado de Los Angeles, LAUSD y L.A. Care Health Plan.

El 16 de agosto del 2010 nuestros servicios de atención primaria de salud se ampliaron con la apertura del nuevo Centro de Salud de Santa Clarita y en el 2012, inauguramos nuestra 14ava. clínica, Rainbow Dental Center en Canyon Country. En el 2017, estaremos abriendo un nuevo Van Nuys Adult Health Center y expandiéndo en el Valle de Santa Clarita con el Newhall Health Center.

Y el sueño continúa...

# 2017 MESA DIRECTIVA

## Directores

Kurt Cabrera-Miller (C)  
Presidente

Marie Angie Pacheco (P)  
Vice-Presidente

Theodore G Bradpiece (P)  
Tesorero

Shannon Lund (C)  
Secretaria

## Miembros

Juan Vargas, MD  
(P)

Mark Stokes  
(C)

Anthony Peña  
(P)

Stella Mendoza  
(P)

Eli Perdido  
(C)

Jinhee Kim  
(C)

Sonia Mariscal Navarro  
(C)

Michael Cousineau, MD  
(P)

Paul Chung, MD  
(P)

Melissa Schmidt  
(C)

Cittaly Vasquez  
(C)

(C) = Consumidor      (P) = Profesional

# NEVHC - SU HOGAR MÉDICO

¡Afrontemoslo, la atención de salud puede ser confusa! Muchas de las personas que visitan al doctor a menudo se sienten perdidos en el sistema. Nuestro equipo de profesionales de la salud de NEVHC escucha a nuestros pacientes y le ayuda a navegar el sistema de atención de la salud. Nuestro personal está comprometido a tratar a nuestros pacientes con C.A.R.E- Un enfoque centrado en mejorar la comunicación entre el equipo de atención de la salud y el paciente.

## **¿QUÉ ES UN HOGAR MÉDICO CENTRADO EN EL PACIENTE?**

Un hogar médico es un sistema de atención en el que un equipo de profesionales de la salud trabajan juntos para proporcionar todas sus necesidades de atención médica. Aquí en NEVHC, nuestros pacientes son la parte más importante de un Hogar Médico Centrado en el paciente.

## **¿QUIÉNES SON MIS MIEMBROS DEL EQUIPO? ¿CÓMO SÉ CUÁL ES MI EQUIPO?**

Cuando un paciente se une a nuestra práctica, el paciente selecciona o está asignado a un proveedor y el proveedor del equipo. Se le dará información sobre cómo llegar a su equipo. El equipo va a conocer al paciente y su situación familiar y los problemas de salud. El equipo de atención de salud ofrece atención personalizada que ayuda a los pacientes a tomar las riendas de su salud. Los pacientes NEVHC alienta a incluir a miembros de la familia o amigos de confianza como parte de su equipo de atención de la salud también. ¡Cuando NEVHC y el paciente colaboran estrechamente, podemos estar seguros de que estamos cubriendo las necesidades de nuestros pacientes para proporcionar el mejor cuidado posible!

## **¿CÓMO PUEDO HACER UNA CITA?**

El equipo del cuidado de la salud al paciente sabe mejor cuando se trata de satisfacer las necesidades de atención de salud, por lo tanto, queremos que cada paciente vea a su proveedor habitual en cada visita programada. Pero, nos damos cuenta que no siempre tienen una cita cuando es necesario. Para su comodidad, NEVHC puede atenderlo el mismo día sin cita en muchos de nuestros centros de salud. Si llama a un centro de salud NEVHC después de horas de negocio, tenemos médicos de guardia para ayudarlo.

Esta es la información para comunicarse al Centro de Llamadas para HACER o CANCELAR una cita:

**Línea del Centro de Citas: (818) 270-9777 -Ó- (661) 705-2040**

**(Horas: 7:30am-7pm lun-jue; 7:30am-5pm vie; 7:30am-12pm sáb)**

Nuestro Centro de Salud de San Fernando tiene citas el mismo día para adultos y niños fuera del horario de negocios. Para su comodidad, el Centro de Llamadas puede programar una cita para esta ubicación

**UBICACION: 1600 SAN FERNANDO RD, SAN FERNANDO, CA 91340**

**HORARIOS: 5PM -9 PM- LUN, MAR, MIE, JUE (PEDIATRIA)**

**5 PM-9 PM- LUN, MAR, JUE (MEDICINA DE ADULTOS)**

## SU HOGAR MÉDICO (Cont.)

El equipo del cuidado de la salud en Northeast Valley Health Corporation está comprometido con la aplicación de estos principios rectores a través de alianzas con los pacientes y aquellos que los pacientes definen como sus familias.

### **ESTAMOS COMPROMETIDOS A:**

#### **Crear un entorno acogedor y de cuidado para todos los pacientes y sus familias**

- Ser accesible, atento y profesional
- Ofrecer atención y servicio personalizado
- Comunicar las funciones, servicios y procesos de forma clara y concisa
- Proporcionar un entorno seguro, acogedor, organizado y cómodo espacio físico

#### **Creación de un sistema para proporcionar calidad y seguridad para el paciente**

- Proporcionar atención coordinada y eficiente que reduzca o elimine el desperdicio
- Promover la continuidad de los cuidados y seguimiento para atender a los pacientes y las necesidades de las familias
- Respetar el tiempo del paciente y su familia
- Ejemplificar la competencia, y trabajar juntos como un equipo
- Integrar la práctica basada en pruebas con las preferencias de los pacientes/familias, los valores culturales y creencias

#### **Crear sistemas de prestación de servicios de salud seguros, eficaces, y accesibles**

- Proporcionan un fácil acceso a las instalaciones, los servicios y los proveedores de asistencia sanitaria, incluso después de horas de acceso
- Dar apoyo y navegación para pacientes y familias mientras hacen la transición a través del sistema de atención de salud
- Vincular a los pacientes/familiares y los servicios sociales necesarios para la comunidad

#### **Crear abierta, coherente y clara comunicación**

- Proporcionar educación e información en un formato e idioma apropiado
- Transmitir mensajes coherentes y comunes en toda la organización
- Proporcionar un entorno propicio para fomentar la confianza del paciente y su familia

#### **Creación y fomento de relaciones mutuamente beneficiosas construido sobre la dignidad y el respeto**

- Escuchar y respetar las perspectivas y opciones de los pacientes y sus familias
- Apoyo a los pacientes y familias a participar en los cuidados, la gestión, y la toma de decisiones
- Forjar una alianza de integrantes del equipo de salud, pacientes y familias como iguales
- Colaborar con los pacientes y sus familias en la elaboración, ejecución y evaluación, según corresponda



# IMPORTANTES NÚMEROS DE TELEFONO Y PÁGINA WEB DE NEVHC

**Línea de Citas para el Paciente:** (818) 270-9777  
San Fernando Valley

(661) 705-2040  
Santa Clarita Valley

**Línea de Citas para Servicios Dentales** (818) 270-9555

**Línea de Ayuda para Información de Seguros Médicos:** 1 (866) MYNEVHC  
(696-3842)

**Línea de Queja del Paciente:** (818) 270-9506

**Línea Automática de Resurtidode Medicinas de la Farmacia:** (818) 270-9797

**Línea de Ayuda de la Farmacia:** (818) 270-9279

**Página web de la Farmacia:** [www.guardianrx.net/nevhcrx](http://www.guardianrx.net/nevhcrx)

**Página web de NEVHC:** [www.nevhc.org](http://www.nevhc.org)

## RECORDATORIO

**NEVHC require un aviso de 24 horas para cancelar su cita.**

# ¿QUÉ DEBO HACER SI NECESITO ASISTENCIA MÉDICA?

**LLAME A SU CENTRO DE SALUD DURANTE EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA**

**-O-**

**A LA LINEA DE CITAS: (818) 270-9777 / (661) 705-2040**

**PACOIMA**

**(818) 896-0531**

lun, jue, sáb.: 8 a.m. -5 p.m.  
mar, mie.: 8 a.m. - 9 p.m.  
vie: 9 a.m. - 5 p.m.

**SAN FERNANDO**

**(818) 365-8086**

lun – jue.: 8 a.m. - 9 p.m.  
vie.: 9 a.m. - 5 p.m.  
sab.: 8 a.m. - 5 p.m.

**SUN VALLEY**

**(818) 432-4400**

lun., mar., jue., sáb.: 8 a.m. - 5 p.m.  
mie.: 8 a.m. - 9 p.m.  
vie: 9 a.m. - 5 p.m.

**VAN NUYS PEDIATRIC**

**(818) 778-6240**

lun., mie., jue., vie.: 8 a.m. -5 p.m.  
mar.: 9 a.m. - 5 p.m.

**CANOGA PARK**

**(818) 340-3570**

lun., mar, jue., vie, sáb: 8 a.m.- 5 p.m.  
mie: 9 a.m. - 5 p.m.

**VALENCIA**

**(661) 287-1551**

lun.: 8 a.m. - 9 p.m.  
mar., jue., vie, sáb.: 8 a.m. - 5 p.m.  
mie.: 9 a.m. - 9 p.m.

**SANTA CLARITA**

**(661) 673-8800**

lun, mie. & jue.: 8 a.m. - 5 p.m.  
mar.: 8 a.m. - 9 p.m.  
vie: 9 a.m. - 5 p.m.

**PLAN DE SALUD PARA PACIENTES:** PARA ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA MÉDICA, PUEDE LLAMAR A SU PLAN DE SALUD, LINEA DE CONSEJOS DE ENFERMERIA LAS 24 HORAS , INDICADAS A CONTINUACIÓN:

**HEALTH NET**

(800) 440-5724

**LA CARE**

(800) 249-3619

**CARE 1ST**

(800) 605-2556

**BLUE CROSS**

(800) 224-0336

**BLUE SHIELD**

(877) 304-0504

**MOLINA**

(888) 275-8750

**DESPUÉS DE LAS HORAS DE NEGOCIOS:** LLAME A SU CENTRO DE SALUD DESPUÉS DE LAS HORAS DE ATENCIÓN DE LA CLÍNICA PARA HABLAR CON EL DOCTOR DE TURNO, DE CUALQUIER PROBLEMA MÉDICO URGENTE (24 HORAS AL DÍA)

**PARA EMERGENCIAS MÉDICAS QUE AMENAZAN LA VIDA, LLAME AL 9-1-1**

**CUIDADO MÉDICO PRIMARIO Y PREVENTIVO**  
**CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA CERTIFICADOS**  
**Ubicación y Horarios de Servicio**

**Pacoima Health Center**

12756 Van Nuys Blvd.  
Pacoima, CA 91331  
(818) 896-0531

**Horario:** 8 a.m.-5 p.m. lunes, jueves, sábado  
8 a.m. — 9 p.m. martes, miércoles  
9 a.m. — 5 p.m. viernes **Rutas de**

**Autobus:** 292, 233, 744

**San Fernando Health Center**

1600 San Fernando Road  
San Fernando, CA 91340  
(818) 365-8086

**Horario:** 8 a.m. — 9 p.m. lunes, martes, miércoles, jueves  
9 a.m. — 5 p.m. viernes  
8 a.m. — 5 p.m. sábado

**Rutas de Autobus:** 224, 230, 236, 239, 292

**Autobus Rápido:** 734, 794

**Canoga Park Health Center**

7107 Remmet Ave.  
Canoga Park, CA 91303  
(818) 340-3570

**Horario:** 8 a.m. — 5 p.m. lunes, martes, jueves, viernes, sábado  
9 a.m. — 5 p.m. miércoles

**Rutas de Autobus:** 150, 163, 245, 363

**Valencia Health Center**

23763 Valencia Blvd.  
Valencia, CA 91355  
(661) 287-1551

**Horario:** 8 a.m. — 9 p.m. lunes

8 a.m. — 5 p.m. martes, viernes, sábado

9 a.m. — 9 p.m. miércoles

8 a.m. — 9 p.m. jueves

**Rutas de Autobus:** Santa Clarita 1, 2, 4, 5, 6

**Pediatric Health & WIC Center**

7138 Van Nuys Blvd.  
Van Nuys, CA 91405  
(818) 778-6240

**Horario:** 8 a.m. — 5 p.m. lunes, miércoles,  
jueves, viernes  
9 a.m. — 5 p.m. martes

**Rutas de Autobus:** 156, 162, 163, 233, 744, 788

**Sun Valley Health Center**

7223 N. Fair Ave  
Sun Valley, CA 91352  
(818) 432-4400

**Horario:** 8 a.m. — 5 p.m. lunes, martes, jueves, sábado  
8 a.m. — 9 p.m. miércoles  
9 a.m. — 5 p.m. viernes

**Rutas de Autobus:** 163, 234, 152

**Santa Clarita Health Center**

18533 Soledad Canyon Rd.  
Santa Clarita, CA 91351  
(661) 673-8800

**Horario:** 8 a.m. — 5 p.m. lunes, miércoles, jueves  
8 a.m. — 9 p.m. martes  
9 a.m. — 5 p.m. viernes  
Muy Pronto: horas el sábado

**Rutas de Autobus:** 1, 2, 5, 6

**Van Nuys Adult Health Center**

14624 Sherman Way, Suite 600  
Van Nuys, CA 91405  
(818) 988-6335

**Horario:** 8 a.m. — 5 p.m. lunes, viernes  
8 a.m. — 9 p.m. martes, miércoles  
9 a.m. — 5 p.m. jueves  
8:30 a.m. — 12:30 p.m. sábado

**Rutas de Autobus:** 162, 163, 169

# CENTROS DE SALUD DE ATENCION PRIMARIA CERTIFICADOS

## Descripción de los Servicios

### SERVICIOS DE MEDICINA FAMILIAR

**Medicina Interna General** - Una amplia variedad de servicios de atención primaria para pacientes adultos mayores de 18 años que incluye visitas médicas para el cuidado de los enfermos, la atención preventiva de la salud, y un continuo manejo de las enfermedades crónicas.

**Pediatría** – Los servicios de salud preventiva y de enfermedad (incluye vacunas y exámenes de audición y visión) a niños y adolescentes desde recién nacidos hasta los 18 años de edad. Dentro de los servicios ofrecidos, está el cuidado del recién nacido y del niño sano, referencia al WIC, apoyo a la lactancia materna, control del desarrollo, referencias por problemas del comportamiento, y exámenes físicos para deportes.

### SERVICIOS DE SALUD PARA LA MUJER

**Cuidado Prenatal** - Los servicios integrales que cubren todas las fases del embarazo como la referencia a uno de nuestros hospitales asociados para el parto y los servicios de alto riesgo, si es necesario. Nuestro Hospital asociados incluyen el Hospital de Northridge (Roscoe Campus), Valley Presbyterian Hospital, Santa Cruz, Olive View Medical Center y Henry Mayo Newhall Memorial Hospital. Los servicios incluyen visitas médicas prenatales y postnatales, ultrasonido, nutrición, consejería, educación de salud y clases sobre la crianza, la educación y el apoyo sobre lactancia, pruebas de laboratorio y la asistencia en la aplicación de programas de seguros.

**Planificación Familiar** - Los servicios de planificación de la familia dirigidos a las necesidades en materia de salud reproductiva de hombres y mujeres. Los exámenes físicos, detección de cáncer de cuello uterino, mamas, educación/consejería sobre métodos contra la concepción, pruebas de embarazo, detección y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual. El uso de los servicios de planificación familiar en NEVHC es voluntario. Ningún paciente es obligado a recibir servicios o usar o no un método particular de planificación familiar.

**Ginecología** - Los servicios generales para la salud de la mujer están disponibles para mujeres que no están embarazadas o utilizando los servicios de planificación familiar. Evaluación inicial para infertilidad y referencias están también disponibles.

### OTROS SERVICIOS

**Pruebas para VIH** - Pruebas gratuitas y confidenciales son ofrecidas a cualquier cliente o paciente que desee hacerse la prueba. Llamar al (818) 988-6335 ó preguntar en su centro de salud.

**Pruebas del Embarazo:** Pruebas del embarazo sin citas están disponibles en cualquiera de nuestros centros primarios.

**Servicios de Laboratorio y Rayos X** - Los servicios de laboratorio y radiología de las clínicas son sólo para uso de los pacientes de NEVHC. La mayoría de los servicios de laboratorio con una orden del proveedor, no requieren una cita. Todos nuestros centros de salud tienen un módulo para sacar sangre; el laboratorio está abierto las mismas horas que el centro de salud. El Departamento de rayos-x de NEVHC está localizado en San Fernando Health Center. Las horas de atención son: 9am-4:30pm lunes, martes y jueves; 12pm-7:30pm miércoles y 9am-4pm viernes. Dependiendo en donde está ubicado el centro de salud, será referido para rayos-x a un centro de diagnóstico contratado por NEVHC en su comunidad.

**Mamografía:** NEVHC contrata con Centros de Excelencia del Seno como Valley Breast Center (en Van Nuys) y Sheila Veloz Breast Center (en Valencia) para la detección del cancer del seno y servicios de diagnóstico.

**Referencia y Casos de Manejo:** El equipo del cuidado de la salud tiene personal que le asistirá en coordinar el cuidado, incluyendo el ayudarlo a entender y controlar su condición de salud y asistirlo en coordinar su cuidado a especialistas cuando tenga una referencia de nuestro proveedor de NEVHC.

# SERVICIOS DENTALES

## Las siguientes son las horas y ubicaciones de los servicios

Además de nuestros servicios de atención médica primaria general, NEVHC ofrece servicios dentales para niños y adultos.

### **San Fernando Health Center- Departamento Dental**

1600 San Fernando Road  
San Fernando, CA 91340  
(818) 365-8086

**Horas:** 8:30 a.m. - 9 p.m. lun, mar., mie, jue.  
9 a.m. - 5 p.m. vie.  
8 a.m. - 4:30p.m. sáb.

**Línea de Autobus:** 92, 224, 230, 236, 394

### **Rainbow Dental Center**

26974 Rainbow Glen Drive  
Santa Clarita, CA 91351  
(661) 673-8888

**Horas:** 8 a.m.- 5 p.m. lun.-jue.  
9 a.m. – 4:45 p.m. vie.

**Línea de Autobus:** 5 & 6

### **Sun Valley Health Center- Departamento Dental**

7223 N. Fair Ave  
Sun Valley, CA 91352  
(818) 432-4400

**Horas:** 8 a.m. -5 p.m. lun, mar., jue.  
8 a.m. - 9 p.m. mie.  
9 a.m. - 5 p.m. vie.  
8 a.m. - 4:30p.m. sáb.

**Línea de Autobus:** 163, 234, 152

### **San Fernando High School Teen Health Center—Departamento Dental**

11051 N. O'Melveny Avenue  
San Fernando, CA 91340  
(818) 365-7517

**Horas:** 7:30 a.m. – 4 p.m. mar., jue.  
8 a.m. – 12p.m. mie.

**Línea de Autobus:** 230

# **SERVICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALES**

## **DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA SALUD**

Ofrece clases en el manejo de las enfermedades crónicas, la prevención, la atención prenatal, planificación familiar, el manejo del peso y la crianza de los hijos son ofrecidos a los pacientes de NEVHC y son gratuitas. Nutrición y dieta de consejería por un dietista profesional también está disponible mediante la referencia de un proveedor de NEVHC.

Para más información, llamar al: **(818) 897-3412**

## **PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN**

El objetivo de éste programa es reducir el número de embarazos no deseados entre adolescentes y jóvenes adultos proporcionando presentaciones educativas en los centros escolares para permitir a los jóvenes tomar decisiones bien fundamentadas sobre su comportamiento reproductivo.

Para más información, llamar al: **(818) 897-3412**

## **SERVICIOS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y LOS DESAMPARADOS:**

El Proyecto Colaborativo para el Cuidado de la Salud de los Desamparados es uno de los principales programas más grandes beneficiarios federales en la nación. Provee servicios a través del Condado de Los Angeles, contratando con proveedores múltiples para personas sin hogar que proveen medicina primaria, dental y servicios del cuidado de la salud mental en el Condado de Los Angeles. Los servicios son proveídos en albergues, unidades médicas móviles totalmente equipadas, transporte de suministros y campamentos para personas sin hogar cerca de las clínicas comunitarias.

Para más información llamar al: **(818) 898-1388**

NEVHC trabaja estrechamente con LA Family Housing, un programa de soporte y vivienda para individuos y familias sin hogar. Servicios completos del cuidado primario de la salud, manejo de casos y servicios de salud mental son proveídos a los pacientes sin hogar en este centro de salud. Referencia al cuidado dental, tratamiento de abuso de sustancias y alcohol también son proveídos. Así mismo, operamos una unidad médica Móvil que brinda servicios del cuidado de la salud en diferentes lugares en los Valles de San Fernando y Santa Clarita.

**Ubicación: 6551 Van Nuys Blvd., Van Nuys, CA 91401 - (818) 765-8656**

**Clínica Móvil (818) 270-9500**

## **SERVICIOS DEL CUIDADO PRIMARIO DE LA SALUD PARA CLIENTES DE VIH**

El VIH desarrolla el Programa de Intervención Temprana basada en la comunidad, educación y prevención del VIH, ofrece pruebas confidenciales de VIH y proporciona una amplia gama de servicios médicos, dentales, psiquiatría, salud mental, apoyo a la familia, asistencia farmacéutica y los servicios de manejo de caso para las personas infectadas y afectadas por el VIH.

**Ubicación: 14624 Sherman Way, Suite 600, Van Nuys, CA 91405- (818) 988-6335**

## **PROGRAMA DE DUI:**

NEVHC opera un Programa de Manejo Bajo la Influencia (siglas en Inglés DUI). El programa recibe el mandato de la corte así como referencias desde el Departamento de Vehículos Motorizados de California (siglas en Inglés DMV). El completar un Programa de Manejo Bajo la Influencia es un requisito del DMV a fin de reinstaurar los privilegios de manejo. Se provee educación sobre el abuso de sustancias y se prestan servicios de asesoramiento. Este es un servicio de pago por programa.

**Ubicación: 1036 N. Maclay Ave., San Fernando, CA 91340 – (818) 365-2571**

## **PROGRAMA PARA MUJERES, INFANTES Y NIÑOS (Sus siglas en Inglés WIC)**

El programa del WIC ofrece cupones mensuales de alimentos a las mujeres embarazadas, que están en período de posparto, dando pecho, y a los infantes y niños (menores de 5 años). Dentro de los servicios que se proveen están: educación sobre nutrición, consejería, soporte de lactancia y referencias a otros programas.

**Para Servicios del WIC – (818) 361-7541 ú (800) 313-4942.**

# SERVICIOS DE SALUD ESCOLARES

## **San Fernando HighTeen Health Center**

El Teen Health Center está situado en el campus del San Fernando High School y y proporciona una amplia gama de servicios médicos, psicológicos así como servicios de educación de la salud a los estudiantes de la escuela secundaria, Mission Continuation, McAllister High School (jóvenes embarazadas) y el Centro de Infante YWCA.

**San Fernando High Teen Health Center - 11051 N. O'Melveny Street, San Fernando, CA 91340- (818) 365-7517**

## **L.A. Mision College Student Health Center**

Está ubicado en el campus de Los Angeles Mission College, el Centro de Salud del Estudiante provee cuidado de la salud básico, referencia, planificación familiar, manejo de casos, evaluaciones médicas y educación para la salud a los estudiantes matriculados en el Colegio Comunitario. Prueba de matricularse en la universidad es necesario para utilizar este centro de salud.

**L. A. Mission College Student Health Center, 13356 Eldridge Ave., Sylmar, CA 91342- (818) 362-6182**

## **Maclay Health Center for Children**

Situado en el campus de Maclay Middle School, este innovador centro de salud brinda atención médica integral y servicios de manejo de casos para los estudiantes de los colegios de Maclay Middle School, Maclay Primary, Broadous Elementary, Fenton Elementary y Pacoima Elementary.

**Maclay Health Center for Children, 12540 Pierce, Pacoima, CA 91331- (818) 897-2193**

## **Sun Valley Health Center**

Situado en el campus de Sun Valley Middle School, este es un servicio completo, amplio centro de salud que sirve a los estudiantes y sus familias de Sun Valley Middle School, Sun Valley Magnet y Celebrity Cardenal Charter School y la comunidad en general.

**Sun Valley Health Center, 7223 N. Fair Ave., Sun Valley, CA 91352- (818) 432-4400.**

## **SERVICIOS DE FARMACIA**

NEVHC opera Una Farmacia en la Clínica para pacientes de NEVHC de San Fernando Health Center.

Las prescripciones escritas por cualquiera de nuestros proveedores de NEVHC puede ser surtida en la farmacia de NEVHC.

Ubicación: 1600 San Fernando Rd., San Fernando, CA 91340 (Edificio "A")

### **Horas de la Farmacia:**

lunes: 8 am – 9 pm  
martes: 8 am – 9 pm  
miércoles: 8 am – 9 pm  
jueves: 8 am – 9 pm  
viernes: 9 am – 5 pm  
sábado: 8 am – 5 pm  
domingo: Cerrado

Para hablar con un miembro del personal durante las horas de operaciones: **(818) 270-92RX**

### **Para Resurtir Prescripciones:**

Línea de Resurtido de la Farmacia, disponible las 24 horas: **(818) 270-9797**

Usted también puede resurtir su prescripción en línea, yendo a **[www.guardianrx.net/nevhcrx](http://www.guardianrx.net/nevhcrx)**.

Para utilizar este sitio, usted tendrá que registrarse y crear una cuenta personal.

**Si necesita asistencia con la farmacia, favor de llamar al: (818) 270-92RX**

# INFORMACIÓN DE PAGO Y FACTURACIÓN

## **NORMA DE PAGOS:**

Northeast Valley Health Corporation espera recibir pago el mismo día en que se prestan los servicios. Están disponibles programas gratuitos, de bajo costo y de acuerdo a los ingresos familiares. A nadie se le niega los servicios sólo por no poder pagar.

## **MÉTODOS DE PAGO:**

Northeast Valley Health Corporation acepta las siguientes formas de pago por sus servicios:

**Dinero en Efectivo, Cheque, Tarjetas de Credito (Visa o Mastercard)**

**MediCal, MediCare**

**Mayoria de los Planes de Seguro Médico Privado**

Además, NEVHC tiene contratos para el cuidado de la salud con las siguientes planes a travez de Health Care LA, I.P.A.:

### **Medi-Cal Managed Care:**

Anthem Blue Cross  
L.A. Care Health Plan  
L.A. Care/CHP  
Health Net  
Care 1<sup>st</sup>  
Molina

### **Dental:**

Access  
Health Net  
Liberty

### **Commercial:**

Healthy Kids (LA Care)  
Blue Shield (HMO, POS)  
Health Net (HMO, POS)  
Health Net Covered CA  
L.A. Care Covered CA  
Molina Covered CA

### **CalMediConnect Plans:**

L.A. Care Health Plan  
Care 1<sup>st</sup> Health Plan  
Molina Health Plan

### **Medicare Advantage Plans:**

Health Net (Sapphire Plan)  
Brand New Day  
Alignment Health Plan

### **Medicare HMO:**

Care 1<sup>st</sup> Health Plan  
Health Net (Jade and Healthy Heart Plans)  
Brand New Day  
Alignment Health Plan

Para los pacientes sin seguro médico, NEVHC ofrece algunos programas; basado en sus ingresos y tamaño de la familia, usted puede ser elegible para alguno de estos programas. Nuestro personal le asistirá con la información y requisitos de elegibilidad.



# PROGRAMAS DISPONIBLES PARA PACIENTES SIN SEGURO MÉDICO

PROGRAMA	CRITERIO DE ELIGIBILIDAD	PAGOS
<b>Community Health Center Sliding Fee Program</b>	<p>Debe estar bajo el 200% del Nivel de Pobreza Federal</p> <p>Información requerida para aplicar*:                      Prueba de ingreso                      Prueba de identidad                      Prueba de domicilio                      Tamaño de la familia</p> <p>(Podría incluir una variedad de documentos requeridos para cada categoría)</p>	<p>El costo total por tarifas de visita del paciente es ajustado en base al grado de pobreza.</p> <p>Pacientes bajo el 100% de Pobreza Federal pagan una cuota nominal.</p> <p>Qué está cubierto: el costo médico de la visita, diagnósticos de pruebas (radiografía, laboratorio), manejo de caso, nutrición, educación de la salud, asistencia de seguro</p> <p>Que no está cubierto: Prescripciones (programa separado); dental (separado del programa); cuidado de especialidad y/o cuidado a no proveedores de NEVHC</p>
<b>My Health L.A. (MHLA) Program (Administrado por el Condado de Los Angeles)</b>	<p>Debe estar bajo el 138% del nivel de pobreza federal basado en el tamaño de la familia y el ingreso y ser residente del Condado de Los Angeles.</p> <p>Para pacientes que puedan demostrar su ciudadanía, naturalización o su estatus de residencia por 5 años consecutivos, el paciente podría requerir aplicar a MediCal primero, y si fuera negado, puede ser puesto en el programa.</p>	<p>No hay costo por visitas, medicamentos o diagnósticos de pruebas si es elegible para el programa del Condado de Los Angeles</p> <p>(Adultos hasta el 138% del nivel de pobreza Federal y niños hasta el 250% del nivel de pobreza Federal que estén legalmente en los Estados Unidos podrían calificar por MediCal, el cuál le ofrece más servicios comprensivos)</p>
<b>Family PACT (State Family Planning Program)</b>	<p>El ingreso del hogar debe estar por debajo del 200% del nivel de pobreza Federal basado en el tamaño de la familia e ingreso. Debe estar usando anticonceptivo o buscando un método. Pacientes hombres o mujeres son elegibles. Debe vivir en California</p>	<p>Limitado sólo a los servicios de planificación familiar. Cubre visitas de oficina, pruebas de laboratorio (incluye prueba del embarazo), anticonceptivo y medicamentos, detección y tratamiento de enfermedades venereas, Family PACT también cubre esterilización permanente. – (por referencia)</p>
<b>Title X (Federal Family Planning Program)</b>	<p>Pacientes no elegibles para Family PACT pueden aplicar para Title X. Debe estar bajo el 250% del nivel de pobreza Federal. Debe estar usando anticonceptivo o buscando un método. Pacientes hombres o mujeres son elegibles.</p>	<p>Limitado sólo a servicios de planificación familiar. Cubre visitas de oficina, pruebas de laboratorio (incluyendo pruebas de embarazo), anticonceptivo y medicamentos, detección y tratamiento de enfermedades venereas, Pacientes sobre los 200% a 250% del nivel de pobreza deben pagar un costo compartido.</p>
<b>Child Health &amp; Disability Prevention (CHDP) Program</b>	<p>Niños de 0-21 años cuyos ingresos del hogar están al o bajo el 200% del nivel de pobreza Federal</p> <p>Debe ser un residente de California</p> <p>Todos los niños elegibles serán calificados para MediCal como parte del proceso de calificación para este programa y serán puestos en CHDP Gateway (MediCal temporal)</p>	<p>Este programa es gratis para aquellos que califican pero es limitado para pruebas del niño sano (visitas de oficina, laboratorio, pruebas de audio/visión) en los intervalos recomendados</p> <p>Exámenes físicos, por deporte, y para la Escuela también están cubiertos.</p>
<b>Cancer Detection Program</b>	<p>Las mujeres son elegibles para la detección del cancer de senos y cervical</p> <p>Restricciones de edad                      Mamografía-40 años o más                      Mamografía de diagnóstico para las mujeres sintomáticas, a cualquier edad</p> <p>Detección del Cancer Cérvical (PAP) - 21 años y más</p> <p>Las mujeres deben tener un ingreso en el hogar igual o por debajo del 200% del nivel de pobreza Federal, debe residir en California y no recibir estos servicios de ningún otro programa de gobierno</p>	<p>Este programa es gratis para aquellas mujeres que califiquen. Este programa es sólo ofrecido en los centros de salud de NEVHC-San Fernando, Pacoima, Valencia y Canoga Park. Programa limitado sólo a la detección del cancer del seno y cervical.</p> <p>Para aquellas mujeres con detección anormal, el programa cubre por trabajos adelantados/procedimientos hasta el diagnóstico del cancer</p> <p>Si fuera diagnosticado con cancer, California ofrece un programa de tratamiento llamado Programa de Tratamiento al Cancer de Seno y Cervical (BCCTP).</p>
<b>Community Health Center Dental Program</b>  (nota que los servicios dentales para pacientes sin vivienda y de HIV están disponibles por referencia del programa para cada uno de estas poblaciones especiales)	<p>El Paciente debe tener un ingreso en el hogar igual o debajo del 200% del nivel de pobreza Federal</p> <p>Documentación requerida para aplicar:                      Prueba de ingreso                      Prueba de identidad                      Prueba de domicilio                      Información acerca del tamaño de la familia</p> <p>Niveles de Cobertura 1 -3 sólo de los servicios dentales.</p>	<p>El costo total de las tarifas de la visita del paciente son ajustados en base al nivel de pobreza.</p> <p>Para emergencia y cuidado primario preventivo, los pagos varían entre \$30-\$50 por visita.</p> <p>Para servicios dentales básicos –el descuento varía entre 20-40% del total de gastos</p> <p>Para procedimientos dentales avanzados (nivel 4) – el descuento varía entre 5-25% sobre los cargos totales</p>

<b>PROGRAMA</b>	<b>CRITERIO DE ELIGIBILIDAD</b>	<b>PAGOS</b>
<b>Pharmacy Discount Program</b>	El ingreso del hogar del paciente debe ser igual o bajo el 200% de nivel de pobreza Federal Debe ser un paciente del centro comunitario usando los servicios de la clínica	NEVHC participa en el programa Federal de medicinas (340b) .Basado en el nivel de pobreza, los pagos son reducidos en medicinas hasta un 40-95% menos del costo de adquisición de la medicina bajo el programa 340b. Costos de dispensario podrían aplicar.
<b>Mammogram</b>	Mujeres que no tengan seguro y que requieran una detección de mamograma puede aplicar para un descuento Debe estar al o por debajo del 200% del nivel de pobreza Federal	La mamografía sólo está disponible en centros de diagnostico contratados con NEVHC El descuento no aplica para trabajos de diagnostico de hallazgos anormales Las mujeres que sean diagnosticadas con cancer al seno pueden aplicar al programa BCCTP (Programa de tratamiento del estado de California)
<b>FFS Prenatal Package</b>	Las mujeres embarazadas que no están o escojen no aplicar por MediCal pueden calificar para este programa	Las tarifas se basan sólo en los servicios obstetricos ambulatorios, limita la prueba de diagnosticos y procedimientos obstetricos de bajo riesgo. Cubre un ultrasonido prenatal. Para partos en el hospital, el paciente debe ir al centro médico de Olive View Costos adicionales sobre los costos del paquete podrían aplicar por procedimientos y pruebas adicionales. Las tarifas se basan en la edad gestacional en el momento del ingreso
<b>Ryan White (HIV ) program</b>	El ingreso del individuo debe estar bajo el 300% del nivel de pobreza Federal para que reciba subsidio Existen limites Federales donde el paciente no necesita pagar por la visita cuando llega a ellos Documentación requerida para aplicar: Prueba de ingreso Prueba de identidad Prueba de domicilio Información acerca del tamaño de la familia Debe ser HIV positivo	El costo total de las visitas del paciente son ajustadas en base al nivel de pobreza. Los pacientes por debajo del 100% de pobreza federal pagan \$0.  Qué está cubierto: costo de la visita médica, pruebas de diagnostico (radiografía, laboratorio), manejo de caso, nutrición, educación de la salud, referencias, asistencia de seguros, salud mental Medicinas prescritas son cubiertas al aplicar al programa State AIDS Drug Assistance Program (ADAP). Los servicios dentales están incluidos a través de Avalos para los servicios dentales de niveles 1-3.
<b>Health Care for the Homeless</b>	Los servicios son gratuitos para pacientes con ingresos del hogar por debajo del 100% del nivel de pobreza Federal Documentación requerida para aplicar: Prueba de ingreso Prueba de identidad Prueba de domicilio o declaración jurada de personas sin hogar (NEVHC /forma del Condado) Tamaño de la familia A nadie se le negará los servicios basado en la incapacidad de pago. Debe estar sin hogar o tener una situación de vivienda inferior (auto, garaje, etc) sin una dirección permanente o viviendo en una situación de grupo temporal (refugio, centro de tratamiento, etc).	Qué está cubierto: el costo de la visita médica, pruebas de diagnostico (radiografía, laboratorio), manejo de caso, nutrición, educación de la salud, consejería de salud mental, Referencias a cuidado de especialidad, asistencia en seguros, recetas, Servicios dentales incluidos por referencia al programa dental de NEVHC –Niveles 1-3
<b>School Based Health Center Program</b>	School Based Health Center program-debe ser estudiante atendido por un centro de salud de NEVHC que opere bajo este programa. No cobros para pacientes en el programa de almuerzo gratis o reducido. Ubicaciones: Maclay Middle School San Fernando High School Sun Valley Middle School, Sun Valley Magnet y Celerity Cardinal Charter School	Qué está cubierto: el costo de la visita médica, pruebas de diagnostico (radiografía, laboratorio), manejo de caso, nutrición, educación de la salud, referencias de salud mental, referencia del cuidado de especialidad, asistencia de seguro, recetas, referencia al programa dental (fuera o dentro del lugar).

# DIRECTIVAS MÉDICAS AVANZADAS

Háganos saber si tiene una directiva médica avanzada. Nosotros mantendremos una copia en su archivo

**¿Qué es una Directiva Médica Avanzada?** ¿Qué clase de asistencia médica desearía si estuviera muy enfermo o herido para expresar sus deseos? El formulario de directriz anticipada le permite tener algo que decir acerca de cómo quiere ser tratado si usted está muy enfermo. También es una manera de compartir sus deseos con su familia, amigos y su proveedor de atención de la salud.

**Elija su agente de salud:** Su agente de atención médica es una persona que puede tomar decisiones médicas por usted, si usted está demasiado enfermo para hacerlo usted mismo. Él/ella es generalmente un amigo o familiar que tenga al menos 18 años de edad, que lo conoce bien, y pueden estar allí cuando sea necesario. Su agente de atención médica es alguien de confianza para hacer lo que es mejor para usted y puede decirle a su médico acerca de las opciones que ha seleccionado en el formulario.

**Las decisiones del cuidado de la salud que puede hacer su agente:** Su agente de atención médica puede elegir o cambiar lo siguiente: médicos, enfermeras, trabajadores sociales, los hospitales y las clínicas, medicina o pruebas, lo que le sucede a su cuerpo y órganos después de muerto

**Otras decisiones del cuidado de la salud que el agente puede hacer:** tratamientos de soporte de vida y si usted quiere cosas como reanimación cardiopulmonar (siglas en inglés CPR) para mantener el bombeo de sangre, respirador o ventilador (una máquina que bombea aire a sus pulmones y respira por usted). Diálisis (una máquina que limpia la sangre cuando los riñones dejan de funcionar), el tubo de alimentación (un tubo que se usa para alimentar a usted si usted no puede tragar), las transfusiones de sangre (para poner la sangre en las venas), cirugía o medicamentos.

**Final del cuidado de la vida:** Si usted podría morir pronto, su agente de atención médica puede llamar a un líder espiritual o respetar sus deseos para elegir morir en su casa o en el hospital..

**Una vez que haya completado el formulario:** Comparta con su médico, enfermeras, trabajadores sociales, los amigos y la familia. Hable con ellos sobre sus opciones.

**Si cambia de opinión:** Cambie la forma y dígaselo a los que cuidan de usted acerca de sus cambios.

**Comuníquese con Neighborhood Legal Services al:** (800) 433-6251 si necesita ayuda para obtener o completar el formulario.

**Para más información acerca de los "Cinco Deseos," ir al sitio de internet de [www.agingwithdignity.org/five-wishes.php](http://www.agingwithdignity.org/five-wishes.php)**

**Usted también podrá llamar al Departamento de Educación de la Salud de Northeast Valley Health Corporation al (818) 270-9508 para asistencia o preguntas**

# **NOTIFICACIÓN DE RELACIONES EMPRESARIALES**

Es la intención de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) llevar a cabo sus negocios, atención clínica, manejo de la información y las relaciones con los pacientes, empleados y afiliados, de conformidad con los más altos estándares éticos y con las leyes del Estado de California.

Northeast Valley Health Corporation, está obligado a informar a los pacientes acerca de las relaciones comerciales mantenidas por la Corporación, los miembros de la Junta de Directores o Ejecutivos, que son relevantes para el cuidado del paciente.

## **DECLARACIÓN**

NEVHC es un miembro del cuidado de la salud LA IPA y así mismo participa en algunos convenios con el Valley Presbyterian Hospital para cubrir los servicios de hospitalización de miembros asignados a los planes de L.A. Care CHP y Health Net Medi-Cal.

NEVHC participa en un programa preventivo del cuidado de la salud con LA Care. Los proveedores de NEVHC reciben incentivos basado en productividad a través de NEVHC.

NEVHC opera su propia farmacia ubicada en San Fernando Health Center y contrata con cadenas nacionales de farmacia en lugares designados para los pacientes elegibles: Walgreen's, CVS y Rite Aid (ubicaciones selectas solamente).

# DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente de cualquier clínica o programa de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC), usted tiene los siguientes derechos:

1. El derecho a tener el mejor cuidado ofrecido sin importar su género, raza, estado civil, su orientación sexual, su origen étnico, idioma, ciudadanía, incapacidad, creencia religiosa o espiritual, disponibilidad de pagar o fuente de pago.
2. El derecho a recibir trato cortés y atento de cada empleado.
3. El derecho a tener privacidad durante su visita a la clínica.
4. El derecho a la confidencialidad de información sobre sus condiciones médicas y sus problemas personales.\*
5. El derecho a saber y entender sus problemas médicos, plan de tratamiento, efectos en su vida diaria, y resultados que usted pueda esperar.
6. El derecho a tener la evaluación apropiada y manejo de su dolor, dentro del contexto de recursos disponibles para el cuidado primario.
7. El derecho a ser informado acerca de la funciones y servicios del centro del cuidado médico primario.
8. El derecho de obtener el cuidado de otros médicos dentro del centro del cuidado médico, obtener una segunda opinión, y buscar un cuidado especializado.
9. El derecho a tomar parte en las metas mutuas para obtener alivio de su dolor.
10. El derecho a rechazar tratamiento médico, incluyendo el tratamiento experimental.
11. El derecho a participar en decisiones sobre su cuidado médico, incluyendo dar consentimiento a procedimientos después de ser informado de los riesgos, beneficios, opciones y alternativas.
12. El derecho a recibir información sobre pólizas de pago disponibles, como hacer citas, el cuidado médico fuera de horario, y como hacer sugerencias o presentar quejas a la clínica.
13. El derecho a firmar un documento llamado "directivas médicas avanzadas" para autorizar a la persona que usted designe para hablar por usted, cuando usted no pueda hacerlo por sí mismo.
14. El derecho a participar en elegir su médico.
15. El derecho de adquirir materiales e información correcta y actual de nuestras clínicas en el idioma natal.
16. El derecho a un ambiente seguro, limpio y accesible a personas con incapacidades.
17. El derecho a recibir información sobre la educación y experiencia de los empleados que proveen su cuidado médico.
18. El derecho a hacer una queja formal relacionada con su cuidado médico, disputa de cuentas, u otros problemas, y de recibir a tiempo una respuesta de la persona encargada.
19. El derecho a ser nominado para servir en la Mesa Directiva de NEVHC.

Si usted necesita ayuda para leer o entender estos derechos, favor de solicitarla. Puede pedir copias adicionales de estos derechos a la recepcionista o empleados de la oficina de negocios.

\*Si tenemos conocimiento de cualquier clase de abuso o intento de daño a su persona, la ley requiere que revelemos información a las autoridades.

## RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

1. **MANTENER MI CITA:** Yo mantendré todas mis citas. Si no pudiera mantener mi cita, llamaré a la clínica y la cancelaré por lo menos 24 horas antes de la hora indicada.
2. **USARÉ MI SEGURO DE SALUD:** Le informaré al personal de la clínica de cualquier seguro de salud privado o por parte del gobierno (por ejemplo Medi-Cal) en el cuál esté inscrito. Proveeré toda la documentación personal y financiera necesaria para facilitar la elegibilidad a servicios de la clínica o de seguro público.
3. **LLAMARÉ PARA HACER CITA:** Si me siento mal o tengo alguna pregunta sobre mi cuidado de salud, llamaré a una enfermera de la clínica. Si siento que necesito ir a la clínica para cuidado médico inmediato, manejo de mi caso, servicios sociales o para surtir prescripciones, yo llamaré primero. Si me presento en la clínica sin llamar antes, entiendo que pueden o no atenderme.
4. **RESPECTARÉ A OTROS CLIENTES Y PERSONAL:** Yo prometo respetar la privacidad, dignidad y seguridad personal de todos los clientes y personal de la clínica. No tomaré nada de la clínica sin pedir primero autorización al personal.
5. **ESTAR A TIEMPO:** Me presentaré a tiempo a mis citas o llamaré para cambiarla.
6. **NO ALCOHOL O DROGAS:** No utilizaré drogas o haré mal uso de medicamentos recetados, o alcohol antes de una cita. Me comprometo a asistir a mis citas sobrio.
7. **NO ARMAS:** No portaré armas de ninguna clase dentro de la clínica en ningún momento. Entiendo que "armas" incluye pistolas, cuchillos, aerosoles para impedir la visión (Pepper Spray/mace), pistolas de impacto, o equipos de protección personal de cualquier tipo. Entiendo que si cargo armas dentro de la clínica, se me pedirá retirarme de la clínica. Además se me puede transferir a otro lugar para mi cuidado. Si tengo permiso legal para cargar armas o protección personal (por ejemplo, policía) le haré saber al personal de recepción y se harán los arreglos apropiados.
8. **CUIDAR A MIS NIÑOS:** Yo supervisaré y controlaré a cualquier miembro de mi familia o acompañante a la clínica, incluyendo a niños.
9. **TOMAR TODAS MIS MEDICINAS:** Tomaré todas las medicinas que me fueron indicadas a tomar, o llamaré a mi enfermera. Le haré todas las preguntas que tenga sobre mis medicinas y como, y cuando tomarlas. Llamaré a la clínica inmediatamente, si decido dejar de tomar mis medicinas o si mis medicinas me hacen sentir peor.
10. **REPORTAR OTROS CUIDADOS O ENFERMEDADES:** Informaré al personal de la clínica si estoy recibiendo cuidado médico, psiquiátrico, de salud mental, manejo de caso o cuidado colaborativo (por ejemplo acupuntura, remedios a base de hierbas, etc.) de otra clínica o lugar. Le informaré al personal de la clínica si tengo fiebre, erupción, tos o drenaje en el ojo.
11. **USO SEGURO DE SEXO/DROGAS:** Utilizaré prácticas seguras tanto para las relaciones sexuales como para el uso de drogas, con mi pareja. Si no entiendo como hacerlo, hablaré con el personal de la clínica sobre como prevenir la transmisión de enfermedades.
12. **RESPONSABLE POR MI CUIDADO:** Entiendo que yo soy finalmente responsable por mi cuidado y el de mi familia. Es mi responsabilidad hacer y mantener mis citas para el cuidado y prevención, así como seguimiento de referencias y comunicarme con el centro médico cuando sea requerido.
13. **PROVEER INFORMACIÓN ACTUALIZADA:** Entiendo que soy responsable de proveer la información de contacto actualizada, un actual historial de salud y medicinas y participar en actividades del manejo propio.

# RESÚMEN DE AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Este es un resumen de la Notificación de Prácticas de Privacidad de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC). Usted tiene derecho a recibir una copia del documento completo.

NEVHC reconoce que su información médica es personal. Tenemos el compromiso de proteger la privacidad y confidencialidad de su información médica. En esta notificación resumida se describen brevemente las prácticas de privacidad de NEVHC y la manera en que posiblemente utilicemos y revelemos información médica sobre usted.

Tenemos la obligación de mantener una copia completa de su historial médico, condición actual, plan de tratamiento y todos los tratamientos que se le han dado, incluidos los resultados de todas las pruebas, procedimientos y terapias. Debemos mantener esta información de una manera segura que proteja su privacidad y confidencialidad. Excepto en pocas situaciones (que se describen en la versión completa de la Notificación de Prácticas de Privacidad de NEVHC), se nos prohíbe vender su información médica sin obtener su autorización previa para hacerlo. En la mayoría de los casos usted tiene derecho a leer y recibir una copia de su información médica.

**Es posible que NEVHC utilice y revele información médica sobre usted en las siguientes formas:**

1. **Cuando Usted lo Solicite:** Podremos revelar la información cuando usted lo solicite y, algunas veces, para poder hacerlo quizá se requiera que firme una autorización escrita.
2. **Para Recibir Tratamiento:** Es posible que otros profesionales de la salud que le atiendan dentro o fuera de NEVHC necesiten acceso a su información para poderle prestar la atención apropiada.
3. **Para Pagos:** Podremos revelar su información para poder facturar o cobrar el pago de los servicios a usted, a su aseguradora o a una agencia de facturación a terceros.
4. **Para Trámites de Atención Médica:** Podremos utilizar o revelar información médica sobre usted hasta el grado necesario para administrar las instalaciones o asegurarse de prestar atención de calidad.
5. **Para Investigaciones:** Los expedientes e información médica de los pacientes son herramientas valiosas que emplean los investigadores para descubrir nuevas opciones de tratamiento y es posible que revelemos su información con el fin de que otras personas puedan usarla para estudiar la atención médica; sin embargo, si lo hacemos, omitimos la información que lo identifica a usted, excepto en los casos que se requiera o permita la ley.
6. **Para Recordatorios de Citas:** Es posible que utilicemos su información para comunicarnos con usted y recordarle que tiene una cita programada.
7. **Para Alternativas en el Tratamiento: Beneficios y Servicios Relacionados con la Salud:** Podremos usar o revelar información médica para informarle o recomendarle opciones de tratamiento posibles, alternativas para su tratamiento actual, o beneficios o servicios relacionados con la salud que pudiesen interesarle.
8. **Para Evitar Amenazas Graves a la Salud o la Seguridad:** Cuando sea necesario, se podrá usar o revelar su información para prevenir una amenaza grave a su salud y seguridad, o a la salud y seguridad del público o un tercero.
9. **Para Riesgos de Salud:** Podremos revelar información médica sobre usted para actividades de salud pública con el fin de prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades; de reportar nacimientos y muertes; de denunciar maltrato y/o abandono infantil; de informar de reacciones a medicamentos o de problemas con los productos; de notificar a la gente del retiro de productos; de avisar a una persona que es posible que haya estado expuesta a una enfermedad o que este en peligro de contraer o propagar una enfermedad; de notificar a una agencia gubernamental de maltrato, abandono o violencia doméstica según lo requiera la ley.
10. **Para Actividades de Supervisión de la Salud:** Podremos revelar su información médica a una agencia supervisora de la salud para actividades lícitas de supervisión, como por ejemplo auditorías o inspecciones.
11. **Para el Seguro de Compensación a los Trabajadores:** Podremos revelar información médica acerca de usted para cuestiones relacionadas con los beneficios del seguro de compensación a los trabajadores en casos de lesiones o enfermedades ocupacionales.
12. **Para Operaciones Gubernamentales Especializadas:** Podremos revelar su información médica para operaciones gubernamentales especializadas, como actividades militares, actividades de seguridad e inteligencia nacionales, servicios de protección para el Presidente y otras personas, e instituciones correccionales y otras situaciones de detención. Por ejemplo, si usted es parte de las fuerzas armadas, podremos revelar información sobre usted según lo requieran las autoridades del mando militar.
13. **Para Actividades para Recaudación de Fondos:** Podremos usar información médica acerca de usted para contactarle, con el fin de recaudar dinero para las instalaciones y sus operaciones, pero sólo revelaremos su información de contacto y/o las fechas en que le dimos tratamiento o prestamos servicios.

## RESÚMEN DE AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD (Cont.)

14. **Para Procedimientos Judiciales y Administrativos: Cumplimiento de la Ley:** Podremos revelar información acerca de usted en diferentes situaciones si nos lo solicita un oficial del orden público o durante el transcurso de un procedimiento judicial o administrativo, por ejemplo: en respuesta a una orden judicial, citatorio, orden de arresto, orden de comparecencia; para identificar o localizar a un sospechoso, fugitivo, testigo esencial o persona desaparecida; acerca de una muerte resultado de un delito; acerca de comportamiento delictivo en nuestra clínica; en casos de emergencia para reportar un delito.
15. **Para Médicos Forenses, Médicos Legistas y Directores de Funerarias:** Podremos revelar información acerca de usted a un médico forense o un médico legista para identificar a un difunto o determinar la causa de la muerte. Podremos revelar información a los directores de funerarias en la medida que sea necesaria para que realicen sus obligaciones.
16. **Para las Víctimas de Maltrato, Abandono o Violencia Doméstica:** Podremos revelar su información médica a una autoridad gubernamental si creemos razonablemente que usted es víctima de maltrato, abandono o violencia doméstica.
17. **Para Donaciones de Órganos, Ojos o Tejidos:** Podremos usar o revelar su información médica a las organizaciones apropiadas con el fin de facilitar la donación o trasplante de órganos, ojos o tejidos.
18. **Conforme se Permita o Requiera la Ley:** Podremos revelar su información conforme lo permitan o requieran las leyes de California y/o federales.

Excepto cuando lo permita o requiera la ley, no permitimos a terceros, ajenos a NEVHC, acceso a su información médica, a menos que usted nos de su autorización para hacerlo. Usted podrá revocar por escrito cualquier autorización para usar o revelar información médica en cualquier momento, a menos que: 1) NEVHC ya haya tornado una acción basándose en dicha autorización; ó 2) se obtuvo la autorización como una de las condiciones para conseguir cobertura de seguro.

En ciertas circunstancias específicas (que se describen en la versión completa de la Notificación de Prácticas de Privacidad de NEVHC) que se requieran por ley, le informaremos con anticipación del uso o revelación de la información y le daremos la oportunidad de prohibir o restringir dicho uso o revelación, y siempre que se requiera el permiso específico del paciente, para usar o revelar su información, no la utilizaremos ni revelaremos sin obtener primero su permiso específico.

### **USTED TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS SOBRE LA INFORMACIÓN MÉDICA QUE MANTENEMOS SOBRE USTED:**

1. Tiene derecho a revisar y recibir una copia de su información médica, excepto en circunstancias limitadas.
2. Tiene derecho a enmendar su información médica si piensa que es incorrecta o incompleta (es posible que se apliquen restricciones)
3. Tiene derecho a solicitar restricciones y limitaciones de su información médica, pero no tenemos la obligación de estar de acuerdo.
4. Tiene derecho a solicitar el método por el cuál nos podamos comunicar con usted acerca de cuestiones médicas para mantener la confidencialidad de dicho contacto y haremos lo posible para atender todas las solicitudes razonables.
5. Tiene derecho a recibir un informe de ciertas revelaciones que hagamos de su información médica.
6. Tiene derecho a recibir una copia impresa de la versión completa de la Notificación de Prácticas de Privacidad de NEVHC.

### **COMO PRESENTAR UNA QUEJA:**

Si desea solicitar restricciones, enmiendas o informes de sus datos médicos, puede hacerlo escribiendo a: NEVHC Privacy Officer a 1172 North Maclay Avenue, San Fernando, CA, 91340. También puede enviar un correo electrónico a [privacyoffice@nevhc.org](mailto:privacyoffice@nevhc.org) ó llamar al (818) 898-1388.

Si piensa que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja con el Oficial de Privacidad de NEVHC o la Secretaria del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Si desea presentar una queja ante la Secretaria, puede pedir al Oficial de Privacidad de NEVHC la información de contacto apropiada o puede visitar el sitio [www.hhs.gov/ocr](http://www.hhs.gov/ocr) para obtener información adicional sobre como presentar una queja. Se deben presentar todas las quejas por escrito. No se le sancionará de manera alguna por presentar una queja.



## QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL PACIENTE

Es la intención de Northeast Valley Health Corporation identificar cualquier problema relacionado al servicio o al cuidado, y elaborar una acción correctiva. De esta manera se previene que el problema vuelva a suceder. Los pacientes de NEVHC tienen el derecho de hacer sugerencias, y hacer quejas formales acerca de los servicios que reciben.

### ¡HÁGANOS SABER LO QUE USTED OPINA!



Complete una forma, disponible en el centro de salud, y deposítela en la caja de sugerencias.

-O-



Llámenos por telefono al (818) 898-1388 ext. 49506  
(818) 270-9506

-O-



Pida hablar con el Administrador de la clínica

Los formularios para presentar quejas están en todos los centros médicos. Si tiene algún problema, o si desea dar comentarios o sugerencias que pudiesen ayudarnos a servirle mejor, informenos al respecto.

Cualquier miembro del personal le puede proporcionar el formulario necesario.

1. La forma está disponible en las cajas de sugerencias ubicadas en la salas de espera.
2. Proporcione la máxima información posible en referencia a la sugerencia y/o queja.
3. Usted puede dejar la forma en la caja sellada de la sala de espera, o entregarla a cualquiera de nuestro personal.
4. Dentro de 15 días útiles, el Administrador de la Clinica o personal designado lo contactará acerca de sus comentarios, sugerencias y/o quejas. El asunto también podrá ser discutido con otros que necesitarán implementar y/o resolver sus inquietudes.

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS

Si el paciente siente que su queja o pregunta no ha sido satisfactoriamente manejadas, usted puede seguir los siguientes pasos:

1. Las quejas pueden ser dirigidas al Administrador de la clinica en forma escrita o verbal y pueden ser presentadas en la clinica donde el paciente recibe los servicios. El Administrador tratará de solucionar, siempre que sea posible, el problema o asunto a la satisfaccion del paciente.
2. Si el paciente considera que no ha recibido una respuesta adecuada a su queja, podrá solicitar hablar con el Jefe de Operaciones o persona designada, llamando al (818) 898- 1388.
3. El Jefe de Operaciones o designado investigará el problema en el plazo de 10 días hábiles y podría consultar con el personal indicado. Es posible que también se discuta el problema con el Director Médico y/o la Directora de Enfermeras. El Director de Operaciones llamará y/o le escribirá al paciente para hablar de cómo corregir el problema.
4. Si el paciente piensa que el problema no se ha resuelto de una manera adecuada, entonces podrá solicitar hablar con el Director Ejecutivo (CEO) llamando al (818) 898- 1388.
5. En caso que el paciente no esté satisfecho con la resolución del Director Ejecutivo, el paciente podrá solicitar una evaluación y una audiencia con el Comite de Control de Calidad de los servicios brindados a los pacientes de NEVHC. La decisión a la que llegue este Comite será definitiva

Si después que el paciente ha seguido todo el procedimiento de quejas interno incluyendo la audiencia con la mesa directiva de NEVHC, y aún así su queja no ha sido resuelta, el paciente puede solicitar que su caso sea resuelto a través del Departamento de Salud del Condado de Los Angeles (Department of Health Services of Los Angeles County) o el Departamento Imparcial de Empleo y Vivienda del Estado (State Department of Fair Employment and Housing). Aquellos pacientes que son miembros de un plan de salud, pueden presentar su reclamo con su plan de salud de seguro médico o con el Departamento de Administración del Cuidado para la Salud del Estado (State Department of Manager Care) al 1(888) 466-2219 ó al TDD (Para sordos) 1(877) 688- 9891. Para los pacientes que reciben servicios en el Condado de Los Ángeles -Programa My Health LA (MHLA), podrán presentar una queja llamando al **1-844-744-6452**.

Los miembros del Manejo del Cuidado que deseen presentar una queja/comentario relacionado a los beneficios/servicios de salud, podrán llamar a la línea de servicio del plan de salud:

**Anthem Blue Cross**  
**1(888) 285-7801**

**Care 1<sup>st</sup>**  
**1(800) 605-2556**

**Molina**  
**1(800) 526-8196**

**Health Net**  
**1(800) 675-6110**

**L.A. Care**  
**1(888) 839-9909**

**Alignment Health**  
**1(866) 634-2247**

**Blue Shield**  
**1(800) 424-6521**

**Brand New Day**  
**1(866) 255-4795**

## **PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS (Cont.)**

Northeast Valley Health Corporation está acreditado por el Joint Commission. El Joint Commission está enfocado en mejorar la seguridad y calidad del cuidado proveído al público. Nosotros lo animamos a compartir cualquier duda acerca de la seguridad y calidad de su cuidado directamente con nuestro personal y doctores de NEVHC. Si usted prefiere hablar con un representante del Joint Commission, usted podrá contactarlos al:

**Correo electronico:**    [complaint@jointcommission.org](mailto:complaint@jointcommission.org)

**Fax:** (630) 792 5636

**Oficina de Monitoreo de Calidad**

**Correo: Office of Quality Monitoring  
The Joint Commission  
One Renaissance Boulevard  
Oakbrook Terrace, IL 60181**

**Si tiene preguntas acerca de cómo presentar su queja, usted podrá comunicarse al Joint Commission entre las 8:30 AM y 5:00 PM hora central, de Lunes a Viernes, a este número gratuito de teléfono: (800) 994-6610**

# NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

El Consejo Directivo de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) ha aprobado las siguientes normas para la atención de pacientes sobre las que nos gustaría que usted estuviera informado:

## **NORMA DE ACEPTACIÓN DEL PACIENTE**

**(Norma N° CHS 1-0002 de NEVHC)**

NEVHC presta atención médica primaria a los residentes del Condado de Los Angeles, especialmente los que viven en los valles de San Fernando y Santa Clarita con interés especial en las personas que no pueden cubrir económicamente sus propias necesidades médicas. La atención se presta usando una escala móvil de costos basada en la habilidad de la persona para pagar. La Clínica acepta referencias de una amplia gama de proveedores de servicios médicos y sociales. NEVHC tiene la capacidad para coordinar atención para una gran variedad de servicios primarios y especializados.

***Se podría negar prestar la atención a una persona por una de las siguientes razones:***

- El solicitante pudo haber sufrido una lesión en un accidente para el cuál se han presentado reclamaciones de seguro o demandas por daños y perjuicios.
- No se acepta a los menores para recibir atención sin el consentimiento firmado u oral de uno de los padres o el tutor legal, excepto en el caso de los servicios para un menor emancipado o autosuficiente, o de los servicios que un menor podría autorizar legalmente (por ejemplo, servicios sensibles para menores) o si hay una emergencia médica.

Se ofrece a todas las personas igualdad en el acceso a los programas y servicios. A nadie se le puede negar la prestación de servicios basándose en su raza, color, religión, origen, ascendencia, estado civil, sexo, orientación sexual, edad o discapacidad. A nadie se le puede negar la prestación de servicios basándose solamente en su inhabilidad para pagar.

## **CITAS DE LOS PACIENTES**

**(Norma N° CHS 3-00009 de NEVHC)**

Les recomendamos a los pacientes que hagan sus citas con anticipación y que lleguen a la hora de su cita.

Se requiere que todos los pacientes **notifiquen** a NEVHC **de una cancelación con 24 horas de anticipación**.

Si el paciente tiene historia de faltar a muchas citas y NEVHC no ha podido confirmarla, la cita será dada a alguien más.

Las citas programadas a las que no se presenta un paciente o para las cuales no cancela con anticipación por teléfono se consideran como citas incumplidas.

Los pacientes que no acudan a sus citas recibirán una advertencia de su médico de NEVHC. No acudir a más citas sin cancelarlas previamente podría ser motivo suficiente para suspender la atención del cuidado del paciente. Para servicios dentales, pacientes que han roto (sin cancelación) más de 3 citas en un período de 12 meses puede haber servicios dentales limitados o suprimidos. Terminación de los servicios dentales no necesariamente limitan la capacidad del paciente para acceder a servicios médicos en NEVHC. **(Norma N° CHS 11-00037 de NEVHC)**

El llegar antes de la hora a una cita no garantiza que NEVHC pueda ver al paciente antes. Los pacientes que llegan TARDE no pueden ser vistos si llegan más de 15 minutos después de su hora de cita. A todos los pacientes se les anima a llegar 15 minutos antes de su cita para completar los papeles necesarios.

# **NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE (Cont.)**

## **LAS SALAS DE ESPERA Y LOS VISITANTES:**      *(Normas N° CHS 3-00014 y CHS 1-00018 de NEVHC)*

No menor de edad de menos de 12 años de edad o cualquier adulto a cargo puede ser desatendido en una sala de espera (o en cualquier otra parte del centro de salud) de NEVHC. Los pacientes deben limitar el número de los visitantes que traen a la cita médica debido a una limitada capacidad de asientos en las salas de espera. El personal clínico tiene la facultad discrecional de limitar varios miembros de la familia en las salas de exámenes debido a la capacidad y a cuestiones de privacidad. Los pacientes y/o visitantes que son perjudiciales pueden ser invitados a abandonar el centro de salud local. Para proteger la privacidad y seguridad de nuestros pacientes y personal no autorizado, filmación, videograbación, la grabación o la toma de fotografías en o alrededor del centro de salud no está permitido.

## **NORMA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE**      *(Normas N° CHS 3-00007 y CA 6-00044 de NEVHC)*

Para poder verificar la identidad de un paciente, actualizar sus expedientes y prevenir el fraude o el uso inapropiado de las tarjetas de seguro médico del paciente, todos los pacientes/ padres/ tutores que se presenten en la clínica deberán entregar comprobante de identidad como parte del proceso de verificación en la Oficina de Negocios / Recepción / Mostrador de registro, en cada visita que hagan al centro médico. Es posible que se niegue la prestación de servicios si la información no está disponible en el momento de la visita. Cuando un paciente o su padre / tutor lo inscribe en la recepción (nuevo, o establecido), en la recepción / mostrador de registro se le pedirá al paciente / padre/ tutor que presente un comprobante de su identidad:

A continuación se enumeran formas de **identificación** aceptables (en orden de preferencia):

1. Una licencia de conducir de California o una tarjeta de identificación del DMV;
2. Una identificación gubernamental con fotografía y su nombre impreso (por ejemplo, una identificación o pase de la escuela, un pasaporte, una matrícula consular, etc.)
3. La tarjeta del Seguro Social (del paciente adulto o menor)
4. Información del nacimiento o la tarjeta de inmunización del niño (pero si el paciente es un niño, la recepción debe verificar la relación del adulto con el menor).
5. Cuando menos una pieza de correo con la cancelación actual del matasellos (en el período de 60 días) (por ejemplo, la factura del gas, de la luz, etc.). dirigida al paciente / padre/ tutor.

En el caso de los pacientes que reciben servicios conforme al programa del cuidado del indigente del Condado de LA, se requieren un comprobante de elegibilidad de residencia del condado junto con prueba de ingresos y de ciudadanía para poder calificar para participar en el programa y se deben presentar dentro del período solicitado. Es posible que no se presten los servicios en este programa si el proveedor no entrega la información o no viven dentro del Condado de Los Angeles.

## **SERVICIOS EXIGIDOS Y NO EXIGIDOS**      *(Norma N° CA 6-00002 de NEVHC)*

Debido a que NEVHC es un centro médico comunitario financiado federalmente, se le exige proveer servicios básicos de atención médica primaria según se define en la Ley de Consolidación de Centros Médicos de 1996. Dichos servicios quedarán sujetos a una lista de descuentos con una escala móvil que se basa en la habilidad del paciente para pagar. El descuento está disponible para personas hasta el 200% del nivel de pobreza Federal y es basado en el tamaño e ingreso de la familia del paciente.

### **SERVICIOS OBLIGATORIOS**

Los servicios médicos relacionados con la medicina familiar, medicina interna, pediatría, obstetricia o ginecología que presten médicos y proveedores a nivel medio; los servicios de laboratorio de diagnóstico y radiología, incluidos los ultrasonidos de diagnóstico; los servicios de evaluación médica preventiva, incluidos servicios prenatales y perinatales, exámenes de detección de cáncer de seno y cervical, exámenes para niños sanos, inmunizaciones, exámenes de detección de niveles altos de plomo en la sangre, enfermedades crónicas y transmisibles, exámenes de la vista, audición y dental para niños, planificación familiar voluntaria, servicios dentales de emergencia y preventivos (sólo los niveles I y II), servicios de primeros auxilios de emergencia; y servicios de farmacias según sea apropiado para consulta, referencias a especialidades y servicios, administración de casos de pacientes, ayuda para inscribirse en el seguro, alcance de ayuda social, ayuda para el transporte, interpretación de idiomas y educación para pacientes.

# **NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE**

## **(Cont.)**

### **SERVICIOS QUE NO SON OBLIGATORIOS**

Estudios de infertilidad (sobre el Nivel I); servicios dentales (sobre el Nivel II); exámenes físicos para el DMV, INS, adopción, empleo, autorización de seguridad militar o reconocimientos médicos que soliciten el seguro o un empleador; pruebas de detección de drogas por orden judicial o solicitadas por el paciente o cualquier otro servicio fuera del plan de atención designado del proveedor.

\* Es posible que no se ofrezcan todos los servicios en todas las instalaciones.

### **ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE ESPECIALISTAS**

**(Norma N° CHS 1-0009 de NEVHC)**

NEVHC ha establecido relaciones para los pacientes de la clínica con diferentes especialistas dependiendo de la situación del seguro del paciente y las relaciones contractuales entre NEVHC y los planes de atención médica administrada con los cuales NEVHC tiene contratos.

En el caso de los pacientes sin seguro, NEVHC participa en la red de referencias Valley Care organizada por el Departamento de Servicios de la Salud del Condado de Los Angeles y el UCLA-Olive View Medical Center.

A través de esta red de referencias, los proveedores de NEVHC pueden referir a los pacientes que requieren consulta especializada y pruebas de diagnóstico fuera del alcance de los servicios que presta NEVHC.

***NEVHC no asumirá la responsabilidad de ningún cargo para pacientes que No tengan el Cuidado Manejado y que requieran servicios especializados o de diagnóstico fuera del alcance de NEVHC, a menos que el cargo sea parte de un programa que incluya este servicio y NEVHC haya autorizado el servicio por escrito.***

### **PAGO DE SERVICIOS**

**(Norma N° CA 6-00001 de NEVHC)**

NEVHC aplicará sus normas de facturación y cobranzas a todos los pacientes, independientemente de su edad, raza, color, origen, sexo, orientación sexual, religión, impedimentos (incluidos el abuso de sustancias y alcoholismo) o habilidad para pagar, excepto cuando se requiera por ley.

Las normas de facturación y cobranzas de NEVHC se basan en las directrices federales, estatales y locales, los requisitos de las fuentes de financiamiento, las normas en la comunidad y las buenas prácticas comerciales. NEVHC mantiene una lista de cargos que concuerdan con los cargos normales, usuales y preponderantes en la comunidad. Los pacientes sin un tercero responsable de los pagos podrán solicitar servicios de atención primaria subsidiados y que se les evalúe para recibirlos conforme a directrices federales, estatales y locales que consideran el tamaño y los ingresos de la familia para determinar la condición del paciente con respecto al Nivel Federal de Pobreza o que suponen que califican basándose en requisitos establecidos por el servicio de financiamiento.

El Consejo Directivo ha determinado que todos los pacientes pagarán una parte de sus cargos basándose en una lista de costos de escala móvil aprobada, excepto si se les exonera del pago de dichos cargos por medio de un acuerdo contractual (por ejemplo, la fuente de financiamiento). Se requiere el pago de la parte del paciente, si la hubiera, en el momento en que se presten los servicios, a menos que se hayan autorizado con anticipación otros arreglos o conforme a los requisitos de un programa o la fuente de financiamiento.

Se esperará que los pacientes que se determine que pueden pagar total o parcialmente sus cargos hagan pagos y que cooperen con los procedimientos de facturación y cobranzas. Es posible que se les nieguen los servicios a los pacientes que no estén dispuestos a hacer eso, que se les restrinjan los servicios a los que sean una necesidad médica o que se les suspendan los servicios.

Las normas de facturación y cobranzas se aplican en todas las clínicas autorizadas de NEVHC y sus satélites. Las instalaciones que no cubran estas normas tienen normas aparte autorizadas por el Consejo que son específicamente para el sitio y que concuerdan con los requisitos impuestos por las fuentes de financiamiento.

## **NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE (Cont.)**

**Los pacientes requieren pagar los co-pagos o deducibles de su seguro al momento que se prestan los servicios.**

### **PROBLEMAS / DISPUTAS DE FACTURACIÓN Y REEMBOLSOS DE PACIENTES**

*(Norma N° CA 6-00031 de NEVHC)*

NEVHC se asegurará que se atiendan todos los problemas y disputas de los pacientes de una manera oportuna y justa. A los pacientes con saldos pendientes, el pago de los cuales sea su responsabilidad, se les enviará por correo un estado de cuenta desglosado. El estado de cuenta incluirá un número de teléfono al cual llamar si hay preguntas o problemas con el saldo indicado en la factura. Los pacientes que tengan problemas o disputas de facturación deben comunicarse con la Oficina de Negocios de la clínica donde reciben regularmente servicios médicos. El paciente debe solicitar hablar con un representante de la Oficina de Negocios o, si aún no se resuelve el problema, pedir hablar con el Gerente de la Oficina de Negocios o el Administrador de la Clínica.

Si el problema o la disputa de facturación no se resuelven en la clínica, el paciente puede presentar una queja formal, la cual incluirá una apelación al Consejo Directivo de NEVHC.

Se conceden reembolsos si se determina que el paciente tiene un saldo a su favor después de que se hayan reconciliado todos los cargos. Los reembolsos se extenderán en un plazo de 45 días después de la fecha en que se notifique al paciente de un saldo a su favor o en un plazo de 45 días de la fecha en que el paciente deje de recibir atención de NEVHC.

### **TÉRMINO DE LA PRESTACIÓN DE ATENCIÓN**

*(Norma N° CHS 1-00014 de NEVHC)*

Aunque NEVHC considera la suspensión de la prestación de atención a un paciente como un último recurso, a veces es necesario hacerlo como resultado de comportamientos del paciente que son inapropiados o que no se tolerarán. Se podrá suspender o terminar la prestación de servicio de NEVHC a un paciente por uno de los siguientes motivos: (1) Incumplimiento recurrente de las recomendaciones del proveedor o si existe una interrupción seria en la comunicación entre el paciente y el proveedor; (2) Incumplimiento recurrente de las normas de la Clínica; (3) Comportamiento problemático o violento o amenazante recurrente que ponga en peligro a los empleados o los pacientes u otras personas;\*\* (4) Negativa a cumplir con las normas de pagos; (5) Malos tratos o confrontación física con respecto a los demás pacientes, el personal o los proveedores;\*\* (6) Cualquier muestra o uso de armas;\*\* (7) Falsificación de expedientes o documentos (por ejemplo, alterar o falsificar recetas, entregar información falsificada para calificar para un programa, por ejemplo, dar una identidad falsa);\*\* (8) Robo de artículos propiedad de la clínica;\*\* (9) Faltar constantemente a las citas tras repetidas advertencias; (10) Actos o amenazas de carácter terrorista\*\*. (\*\* Se podría denunciar a las autoridades locales cualquiera de estas violaciones).

Se espera que todos los pacientes de NEVHC se familiaricen con sus responsabilidades como pacientes de NEVHC. Los Derechos del Paciente y las Responsabilidades del Paciente se encuentran colocados en todas las clínicas de NEVHC. Se puede obtener una copia comunicándose con la Oficina de Negocios de NEVHC.

NORTHEAST VALLEY HEALTH CORPORATION (NEVHC) tiene un cometido con usted como nuestro paciente y cliente. Valoramos sus derechos y responsabilidades, los cuales incluyen el respeto, la compasión, la integridad y el derecho a recibir atención de la más alta calidad. NEVHC se enorgullece de ser uno de los líderes en atención médica para crear comunidades más sanas.

**Para prevenir errores médicos,  
se le urge al paciente que...**

# ¡Hable!

Todos tienen participación en hacer que el cuidado de la salud sea seguro. Eso incluye médicos, ejecutivos, enfermeras y varios técnicos del cuidado de la salud. Las organizaciones del cuidado de la salud en todo el país están trabajando para hacer que la atención médica sea más segura. Como paciente usted puede hacer que su atención médica sea más segura siendo un miembro activo, involucrado e informado sobre su equipo médico.



**The Joint Commission**

Para comentarios o inquietudes, favor de llamar a Northeast Valley Health Corporation al (818) 898-1388 ext. 49506 ó al (818) 270-9506; o pedir hablar con el Administrador de la Clínica.

**Hable** si tiene preguntas o preocupaciones. Y si todavía no entiende, pregunte otra vez. Es su cuerpo y tiene derecho a saber lo que le harán.

## **Preste atención**

al cuidado que recibe. Siempre asegúrese de obtener los tratamientos y medicamentos correctos por los profesionales del cuidado de la salud. No suponga nada.

**Aprenda** sobre su enfermedad. Entérese sobre las pruebas médicas que se le hacen y su plan de tratamiento.

**Pidale** a un familiar o amigo de confianza que sea su intercesor (consejero o defensor).

**Sepa** que medicamentos toma y por que los toma. Los errores en la administración de medicamentos son los más comunes en el área del cuidado de la salud.

**Asista** a un hospital, clínica, centro quirúrgico, o cualquier otro tipo de centro de salud que haya sido inspeccionado cuidadosamente. Por ejemplo, The Joint Commission visita los hospitales para ver si cumplen con las normas de calidad de The Joint Commission.

**Participe** en todas las decisiones sobre su tratamiento. Usted es el centro de atención del equipo del cuidado de la salud.



# Ayúdenos a combatir infecciones ...

**Evitar las enfermedades contagiosas como el resfriado común, la garganta irritada y la influenza es importante para todos. Éstas son cinco cosas sencillas que puede hacer para evitar extender la infección.**

# 1.



**Lávese las manos.**

- Use jabón y agua tibia. Frótese muy bien las manos durante al menos 15 segundos. Frote las palmas, las uñas y entre los dedos, así como el dorso de las manos.
- O, si no cree que tenga las manos sucias, límpielas con un gel higienizante a base de alcohol. Frote el gel en sus manos, en especial debajo de las uñas y entre los dedos, hasta que las manos le queden secas.
- Lávese las manos antes de tocar o ingerir cualquier alimento. Láveselas después de ir al baño, sacar la basura, cambiar un pañal, visitar a alguien que esté enfermo o jugar con una mascota.

# 2.



**Asegúrese de que los médicos y enfermeras que le atiendan se laven las manos o usen guantes.**

- Los médicos, enfermeras, dentistas y otros profesionales de la salud entran en contacto con muchas bacterias y virus. De modo que antes de que lo atiendan, pregúntele si se han lavado las manos.
- Los profesionales de la salud deben usar guantes limpios para realizar tareas como tomar una muestra en la garganta para un cultivo, sacar piezas dentales, tomar muestras de sangre, tocar heridas o fluidos corporales y examinar su boca o sus partes íntimas. No tema preguntarle si deben usar guantes.

# 3.



**Cúbrase la boca y la nariz.**

Muchas enfermedades se extienden a través de la tos y los estornudos. Cuando estornuda o tose, los gérmenes pueden llegar a más de un metro de distancia de usted! Cúbrase la boca y la nariz para evitar que la infección se extienda y contagiar a otros.

- ¡Use un pañuelo! Tenga a la mano pañuelos desechables en su casa, en el trabajo y en su bolsillo. Asegúrese de tirar a la basura los pañuelos sucios y lávese las manos después de toser o estornudar.
- Si no tiene un pañuelo desechable, cúbrase la boca y la nariz con las manos o con la parte interna de la articulación del codo. Si utiliza las manos, límpieselas de inmediato.

# 4.



**Si está enfermo, evite el contacto directo con otras personas.**

- Si está enfermo, manténgase alejado de otras personas o permanezca en casa. No le dé la mano a nadie ni toque a los demás.
- Cuando vaya en busca de tratamiento médico, llame antes y pregunte si hay algo que pueda hacer para evitar contagiar a las personas en la sala de espera.

# 5.



**Vacúnese para evitar las enfermedades y evitar que se extienda la infección.**

Asegúrese de que sus vacunas estén actualizadas; no importa que sea usted un adulto. Pregunte a su médico qué vacunas podría necesitar. Hay vacunas disponibles para prevenir estas enfermedades:

- Varicela
- Sarampión
- Tétanos
- Herpes
- Gripe (también conocido como influenza)
- Tosis convulsiva (también conocido como tosferina)
- Rubéola
- Neumonía (*Streptococcus pneumoniae*)
- Virus del papiloma humano (HPV)

**Este centro de salud es un Programa del Centro de Salud financiado bajo 42 U.S.C. 254b, y considerado bajo el Servicio de Salud Pública del empleado de 42 U.S.C. 233(g)-(n)**

La información contenida en éste documento está entendida primariamente para el uso del personal de Northeast Valley Health Corporation y para nuestros pacientes y clientes. Cualquier reproducción, retransmisión o uso del lenguaje, por cualquier razón, está estrictamente prohibida sin el consentimiento previo por escrito expresado de NEVHC.

*Accredited by*

