



Northeast Valley Health Corporation
a californiah⁺health center



“Cuidando la salud de nuestra comunidad desde 1973”

BIENVENIDO

Su Hogar Médico

Manual Del Paciente

nevhc.org   @nevhc

TABLA DE CONTENIDO

Carta de Bienvenida.....	2
Sobre NEVHC, Visión y Misión.....	3
Historia de NEVHC.....	4
Mesa Directiva.....	5
NEVHC - Su Hogar Médico.....	6-7
Importantes Números de Telefono y Página de Internet de NEVHC.....	8
¿Qué Debo Hacer Si Necesito Asistencia Médica?.....	9
Centros de Salud: Ubicaciones y Horarios de Servicio.....	10
Servicios Dentales: Ubicaciones y Horarios de Servicio.....	11
Centros de Salud Certificados de Atención Primaria: Descripción de los Servicios.....	12
Servicios y Programas Especiales.....	13
Servicios de Salud Escolares y Servicios de Farmacia.....	14
Información de Pago y Facturación/Programa de Descuento de Tarifa.....	15
Métodos de Pago.....	16
Programas Disponibles para Pacientes sin Seguro Médico.....	17-19
Directivas Médicas Avanzadas.....	20
Notificación de Relaciones Comerciales	21
Derechos del Paciente.....	22
Responsabilidades del Paciente.....	23
Resumen - Notificación de Prácticas de Privacidad.....	24-26
Quejas y Sugerencias del Paciente.....	27
Procedimiento para Quejas y Sugerencias.....	28-29
Normas Importantes para la Atención del Paciente.....	30-33
¡Hable!.....	34
Ayúdenos a Combatir Infecciones.....	35
Agradecimiento.....	36



Northeast Valley Health Corporation

a californiah⁺health center

1172 N. Maclay Avenue
San Fernando, CA 91340

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

nevhc.org

HEALTH CENTERS

Canoga Park
(818) 340-3570

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

Newhall
(661) 593-7500

Pacoima
(818) 896-0531

Pacoima Women's Health
(818) 485-8250

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

(818) 270-9555

Rainbow
(Canyon Country)

San Fernando

Sun Valley

Teen Health Center
(San Fernando High School)

Transitions to Wellness

BEHAVIORAL HEALTH

(818) 270-9740

DUI PROGRAM
(818) 365-2571

WIC PROGRAM
(800) 313-4942

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

Incorporado en 1971, 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 el cuidado de la salud primaria y preventiva en nuestros catorce (14) ubicaciones, acreditada por Joint Commission, en los valles 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 ocho ubicaciones – San Fernando, Pacoima, Valencia, Canoga Park, Sun Valley, Santa Clarita, Van Nuys, y Newhall.

Además de nuestras ubicaciones 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 la Escuela de Maclay (actualmente en construcción), 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.

Sinceramente,

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 a cargo de la Mesa Directiva compuesta por 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 grupo 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, NEVHC abrió Pacoima Health Center.

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 inaugurado. Este innovador sitio ha recibido reconocimiento nacional como "modelos que trabajan" en un programa 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" el cuidado de la salud, así como los beneficios nutricionales y educativos del WIC.

En agosto de 1988, NEVHC creó el Homeless Health Care Division (ahora llamado "Transitions to Wellness"). El personal comenzó a ofrecer servicios de salud a las personas sin hogar. Hemos abierto exitosamente nuestro licenciado Centro de Salud de Desamparados en North

Hollywood en el campus de L.A. Family Housing. 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 en Los Angeles. En el 2019, planeamos reabrir el centro de salud en el campus de LA Family Housing que se encuentra en proceso de renovación. Además, contamos con un segundo centro de salud en Van Nuys y una unidad médica móvil para atender a la población sin hogar.

En 1991, recibimos financiamiento gracias a la Ley Ryan White Care para los pacientes VIH positivos. Originalmente en Panorama City, la clínica especializada en VIH fue trasladada a la clínica especial en Van Nuys y rebautizada 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 aumento en el 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 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 14ta. clínica, Rainbow Dental Center en Santa Clarita. En el 2017, abrimos un nuevo Van Nuys Adult Health Center. Expandimos en el Valle de Santa Clarita con el Newhall Health Center en el 2018 y un nuevo Centro de Salud para Mujeres que abrirá en Pacoima en el 2019. Y el sueño continúa...

2019 MESA DIRECTIVA

Directores

Kurt Cabrera-Miller (C)
Presidente

Theodore Bradpiece (P)
Vice-Presidente

Juan F. Vargas (P)
Tesorero

Mark Stokes (C)
Secretaria

Miembros

Paul Chung (P)

Michael Cousineau (P)

Shannon Lund (C)

Sonia Mariscal-Navarro (C)

Eli Perdido (C)

Stella Mendoza (P)

Megan Simon (P)

Cittlaly Vasquez (C)

Melissa Schmidt (C)

Maria Angie Pacheco (P)

Darlene Wortham-Bragg (C)

Richard Galvan (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 les ayuda a navegar en 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 al equipo del proveedor. Se le dará información sobre cómo comunicarse con 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 el control de su salud. NEVHC alienta también a los pacientes a incluir a miembros de la familia o amigos de confianza como parte de su equipo de atención de la salud. ¡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 del 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 OR (661) 705-2040
(Horas: 7:30am - 7pm lun-jue; 7:30am - 5pm vie; 7:30am - 4pm sáb)

Nuestro Centro de Salud de San Fernando tiene citas el mismo día para adultos y niños en las noches. Para su comodidad, el Centro de Llamadas puede programar una cita para esta ubicación.

UBICACIÓN: ***1600 San Fernando Rd, San Fernando, Ca 91340***

HORARIOS: ***lun-jue: 5pm - 9pm (Pediatria)***
lun-jue: 5pm - 9pm (Medicina de adultos)

NEVHC - 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 una 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 DE INTERNET DE NEVHC

Línea de Citas para el Paciente:

Valle de San Fernando

(818) 270-9777

Valle de Santa Clarita

(661) 705-2040

Línea de Citas para Servicios Dentales:

(818) 270-9555

Línea de Citas para Salud del Comportamiento:

(818) 270-9740

Línea de Referencia (Cuidado de Especialidad):

(818) 432-4444

Línea de Ayuda para Información de Seguros Médicos:

(866) MYNEVHC

(866) 696-3842

Línea de Queja del Paciente:

(818) 270-9506

Línea Automática de Resurtido de Medicinas de la Farmacia:

(818) 270-9797

Línea de Ayuda de la Farmacia:

(818) 270-9279

Página del internet de la Farmacia:

nevhc.org/pharmacy

Página del internet de NEVHC:

nevhc.org

RECORDATORIO

NEVHC requiere un aviso de 24 horas para cancelar su cita. Recuerde llegar 15 minutos antes a todas sus citas.

¿QUÉ DEBO HACER SI NECESITO ASISTENCIA MÉDICA?

Llame a su centro de salud durante el horario de atención de la clínica*

O

A la línea de citas: (818) 270-9777 ó (661) 705-2040

PACOIMA
(818) 896-0531

SAN FERNANDO
(818) 365-8086

SUN VALLEY
(818) 432-4400

VAN NUYS PEDIATRIC
(818) 778-6240

CANOGA PARK
(818) 340-3570

NEWHALL
(661) 593-7500

VAN NUYS ADULT
(818) 988-6335

SANTA CLARITA
(661) 673-8800

VALENCIA
(661) 287-1551

L.A. MISSION COLLEGE
(818) 362-6182

TRANSITIONS TO WELLNESS
(818) 765-8656

**SAN FERNANDO
HIGH SCHOOL TEEN**
(818) 365-7517

PACOIMA WOMENS' HEALTH
(818) 485-8250

***Para información de horas y líneas de buses, visite: nevhc.org**

PLAN DE SALUD PARA PACIENTES:

Para asesoramiento y asistencia médica, puede llamar a su plan de salud, línea de consejos de enfermería 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 para hablar con el doctor de turno, de cualquier problema médico urgente (24 horas al día).

PARA EMERGENCIAS MÉDICAS Y PSIAQUIATRICAS QUE AMENACEN LA VIDA, LLAME AL 9-1-1

CENTROS DE SALUD

Ubicaciones y Horarios de Servicio

Canoga Park Health Center (818) 340-3570

7107 Remmet Ave., Canoga Park, CA 91303

Horario: lun, mar, jue & vie: 8am - 5pm; mié: 9am - 5pm

Rutas de Autobus: 150, 162, 163, 245, línea Naranja 901

Homeless Mobile Clinic (818) 270-9500

1172 N. Maclay Ave., San Fernando, CA 91340

Horario: lun, mar & vie: 9:30am - 12:30pm & 1:30pm - 4pm

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

13356 Eldridge Ave., Sylmar, CA 91342

Horario: lun: 10am - 6:30pm; mar, mié, jue & vie: 8am - 4:30pm

Rutas de Autobus: 230, 234

Newhall Health Center (661) 593-7500

23413 Lyons Ave., Santa Clarita, CA 91355

Horario: lun, mié & jue: 8am - 9pm; mar: 9am - 5pm;

vie & sáb: 8am - 5pm

Rutas de Autobus: Santa Clarita Transito 5, 6, 12

Pacoima Health Center (818) 896-0531

12756 Van Nuys Blvd., Pacoima, CA 91331

Horario: lun, jue & sáb: 8am - 5pm;

mar & mié: 8am - 9pm; 9am - 5pm vie

Rutas de Autobus: 292, 233, 744

Pacoima Women's Health Center (818) 485-8250

12759 Van Nuys Blvd., Pacoima, CA 91331

Horario: lun, mar, mié & jue: 8am - 12pm & 1pm - 5pm;

vie: 9am - 12pm & 1pm - 5pm

Rutas de Autobus: 292, 233, 744

San Fernando Health Center (818) 365-8086

1600 San Fernando Rd., San Fernando, CA 91340

Horario: lun, mar, mié & jue: 8am - 9pm;

vie: 9am - 5pm; sáb: 8am - 5pm

Rutas de Autobus: 92, 224, 230

Autobus Rápido: 734, 794

Santa Clarita Health Center (661) 673-8800

18533 Soledad Canyon Rd., Santa Clarita, CA 91351

Horario: lun, mié & jue: 8am - 5pm;

mar: 8am - 9pm; vie: 9am - 5pm

Rutas de Autobus: 5, 6, 12

Sun Valley Health Center (818) 432-4400

7223 N. Fair Ave., Sun Valley, CA 91352

Horario: lun, mar, jue & sáb: 8am - 5pm;

mié: 8am - 9pm; vie: 9am - 5pm

Rutas de Autobus: 163, 152

Teen Health Center (818) 365-7517

(San Fernando High School)

11051 N. O'Melveny Ave., San Fernando, CA 91340

Horario: lun, mar, mié, jue & vie: 7:30am - 4pm

Rutas de Autobus: 230

Transitions to Wellness (818) 765-8656

Ubicación en Van Nuys

6551 Van Nuys Blvd., 2do. piso, Van Nuys, CA 91401

Horario: lun, mar & vie: 8am - 12:30pm & 1:30pm - 5pm;

mié: 11am - 3:30pm & 4:30pm - 8pm;

jue: 9am - 12:30pm & 1:30pm - 5pm

Rutas de Autobus: 233, 164, 165, línea naranja

Transitions to Wellness (818) 826-5555

Ubicación de North Hollywood

7843 Lankershim Blvd., North Hollywood, CA 91605

Horario: lun-vie 9am - 5pm

Rutas de Autobus: 224, 230

Valencia Health Center (661) 287-1551

23763 Valencia Blvd., Valencia, CA 91355

Horario: lun, mar, jue & vie 8am - 12pm;

1pm - 5pm; mié 8am - 12pm & 1pm - 5pm*

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

Van Nuys Adult Health Center (818) 988-6335

14624 Sherman Way, Suite 600, Van Nuys, CA 91405

Horario: lun, jue & sáb: 8am - 5pm;

mar & mié: 8am - 9pm; Fri: 9am - 5pm

Rutas de Autobus: 162, 163, 169

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

7138 Van Nuys Blvd., Van Nuys, CA 91405

Horario: lun, mar, mié: 8am - 5pm; jue & vie: 9am - 5pm

every 2nd & 4th Tuesday of the month

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

*Cerrado de 8am - 9am dos veces al mes para reunion de personal (2do. y 4to. miércoles)

SERVICIOS DENTALES

Ubicaciones y Horarios de Servicio

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

San Fernando Health Center Dental Department (818) 365-8086

1600 San Fernando Road, San Fernando, CA 91340

Horario: lun, mar, mié & jue: 8am - 9pm;

vie: 9am - 5pm; sáb: 8am - 4:30pm

Rutas de Autobus: 92, 224, 230

Autobus Rápido: 734, 794

Rainbow Dental Center (661) 673-8888

26974 Rainbow Glen Drive, Santa Clarita, CA 91351

Horario: lun, mar, mié & jue: 8am - 5pm; vie: 9am - 4:45pm

Rutas de Autobus: 5, 6, 626, 628

Transitions to Wellness Dental Department (818) 765-8656

6551 Van Nuys Blvd., 2nd Floor, Van Nuys, CA 91401

Horario: lun, mar & vie: 8am - 5pm; jue: 9am - 5pm

Rutas de Autobus: 233, 164, 165, línea naranja

Sun Valley Health Center Dental Department (818) 432-4400

7223 N. Fair Ave., Sun Valley, CA 91352

Horario: lun, mar & jue: 8am - 5pm; mié: 8am - 9pm;

vie: 9am - 5pm; sáb: 8am - 4:30pm

Rutas de Autobus: 163, 152

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

11051 N. O'Melveny Ave., San Fernando, CA 91340

Horario: lun, mar, mié, jue & vie: 7:30am - 4pm

Rutas de Autobus: 230

CENTROS DE SALUD CERTIFICADOS DE ATENCIÓN 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 por 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. Nuestros Hospitales 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, senos, 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 exámenes de la mujer. Evaluación inicial por 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-4pm lunes, martes, jueves y viernes; 12pm-7:30pm miércoles. 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 cáncer del seno y servicios de diagnóstico. Los servicios de administración de casos de enfermería y de navegación para pacientes se brindan a pacientes diagnosticados con cáncer de seno.

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 o necesite servicios fuera de NEVHC.

SERVICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA SALUD

Son ofrecidos a los pacientes de NEVHC 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 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**

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., 2nd floor, Van Nuys, CA 91401 - (818) 765-8656**

Clínica Móvil: **(818) 270-9500**

SERVICIOS DEL CUIDADO PRIMARIO DE LA SALUD PARA PACIENTES CON VIH

El Programa de Intervención Temprana de VIH 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 del 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 programa de servicio pagado.

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 or (800) 313-4942**

SERVICIOS DE SALUD ESCOLARES

SAN FERNANDO HIGH TEEN HEALTH CENTER

El Teen Health Center está situado en el campus del San Fernando High School 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. MISSION 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 Avenue, Sylmar, CA 91342 - (818) 362-6182

MACLAY HEALTH CENTER FOR CHILDREN (Closed—Under Construction)

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 - (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 Cardinal Charter School y la comunidad en general.

Sun Valley Health Center, 7223 Fair Avenue, Sun Valley, CA 91352 - (818) 432-4400

PHARMACY SERVICES

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 de la Farmacia: 1600 San Fernando Road, San Fernando, CA 91340 (Edificio "A")

Horas de la Farmacia:

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

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 nevhc.org/pharmacy y la aplicación Mobile Rx. Para utilizar este sitio, usted no tendrá que registrarse y crear una cuenta personal.

Si necesita asistencia con la farmacia, favor de llamar al (818) 270-92RX (270-9279)

INFORMACIÓN DE PAGO Y FACTURACIÓN

Northeast Valley Health Corporation espera que se paguen por los servicios recibidos el mismo día. Un programa de descuento de tarifa está disponible para los pacientes que califican. A nadie se le negarán servicios basados únicamente en la imposibilidad de pagar.

NEVHC											
Escala de tarifas diferenciadas											
2019											
Vigencia: 01/03/2019 Aprobación de la Junta											
Nivel de servicio por nivel de pobreza											
Personas en la familia/grupo familiar											
	A		B		C		D		E		F - Sin descuento, tarifas completas
	<= 100 % NFP		>100 %-125 % NFP		>125 %-150 % NFP		>150 %-175 % NFP		>175 %-200 % NFP		>200 % NFP
1	\$ -	\$12,490	\$12,491	\$15,613	\$15,614	\$18,735	\$18,736	\$21,858	\$21,859	\$24,980	\$24,981 +
2	\$ -	\$16,910	\$16,911	\$21,138	\$21,139	\$25,365	\$25,366	\$29,593	\$29,594	\$33,820	\$33,821 +
3	\$ -	\$21,330	\$21,331	\$26,663	\$26,664	\$31,995	\$31,996	\$37,328	\$37,329	\$42,660	\$42,661 +
4	\$ -	\$25,750	\$25,751	\$32,188	\$32,189	\$38,625	\$38,626	\$45,063	\$45,064	\$51,500	\$51,501 +
5	\$ -	\$30,170	\$30,171	\$37,713	\$37,714	\$45,255	\$45,256	\$52,798	\$52,799	\$60,340	\$60,341 +
6	\$ -	\$34,590	\$34,591	\$43,238	\$43,239	\$51,885	\$51,886	\$60,533	\$60,534	\$69,180	\$69,181 +
7	\$ -	\$39,010	\$39,011	\$48,763	\$48,764	\$58,515	\$58,516	\$68,268	\$68,269	\$78,020	\$78,021 +
8 *	\$ -	\$43,430	\$43,431	\$54,288	\$54,289	\$65,145	\$65,146	\$76,003	\$76,004	\$86,860	\$86,861 +

Tabla de tarifas						Tabla de tarifas	
Tarifa nominal y fija							
Medicina/Pediatría y Visitas prenatales (Incluye: Pruebas de laboratorio propio y externos, radiología de diagnóstico) (No incluye: Farmacia** y mamografías de evaluación en laboratorios externos - ver a continuación)	\$ 20.00	\$ 30.00	\$ 40.00	\$ 50.00	\$ 70.00	100%	Cargos
Salud del Comportamiento (Trastornos mentales y por abuso de sustancias***) (No incluye farmacia**)	\$ -	\$ 5.00	\$ 10.00	\$ 20.00	\$ 30.00	100%	Cargos
Odontología Preventiva**** (No incluye farmacia**)	\$ 20.00	\$ 30.00	\$ 40.00	\$ 50.00	\$ 60.00	100%	Cargos
Odontología adicional***** (Incluye cualquier radiografía o imágenes de diagnóstico) (No incluye: pruebas de laboratorio dentales externos, por ejemplo: coronas, puentes, implantes, dentaduras y farmacia**, etc.)	\$ 50.00	\$ 65.00	\$ 80.00	\$ 95.00	\$ 110.00	100%	Cargos
Nutrición/Educación en salud (individual o en grupo)/ Optometría *****	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	100%	Cargos
Trabajo de parto y parto (No incluye farmacia**)	\$ 700.00	\$ 800.00	\$ 900.00	\$ 1,000.00	\$ 1,100.00	100%	Cargos
Exámenes de evaluación: mamografías en laboratorios externos*****	\$ 10.00	\$ 25.00	\$ 40.00	\$ 55.00	\$ 70.00	100%	Cargos (\$100)
Farmacia (AAC: costo real de adquisición de medicamentos /tarifa de despacho en farmacia NEVHC - \$14) (NO se aplica a medicamentos de venta sin receta médica - Véase CMS 12-0006)	AAC + 10 % + tarifa de despacho o \$20 tarifa fija (lo que sea menor)	AAC + 20 % + tarifa de despacho	AAC + 30 % + tarifa de despacho	AAC + 40 % + tarifa de despacho	AAC + 50 % + tarifa de despacho	100%	Cargos

Tarifa nominal = Fija	Fija	Fija	Fija	Fija	Fija	Tabla de tarifas
-----------------------	------	------	------	------	------	------------------

* Para familias/grupos familiares con más de 8 personas, agregar \$4,420 por cada persona adicional.

** No incluye farmacia

*** Incluye consejería personalizada o de grupo a cargo de profesionales de salud mental o psiquiatras. Para los servicios de tratamiento contra el abuso de sustancias, se omiten los cargos por consultas no facturables con el consejero de SUD o con la enfermera administradora de casos.

**** Dental preventivo

***** Servicios dentales adicionales

***** Para una mamografía de diagnóstico, la paciente debe pagar la cuota por adelantado antes de que se realice la referencia al centro de salud del seno externo, sin embargo, a ninguna paciente se le negará el servicio por motivos de imposibilidad de pagarlo. La paciente no debe pagar ninguna tarifa al centro de salud del seno en virtud del acuerdo contractual con NEVHC. El centro recibe la tarifa del paciente y luego hace la referencia, a ningún paciente se le niegan los servicios.

***** La optometría es solo para exámenes de diagnóstico de la retina en diabéticos.

Servicios de emergencia (p.ej. diagnóstico y tratamiento de dolor agudo, infección o hinchazón).	Nivel I	Servicios dentales avanzados (p.ej., conductos radiculares, coronas, dentaduras parciales, dentaduras completas y puentes).	Nivel IV
Prevención primaria (p.ej., capacitación, limpieza, fluoruro, exámenes y selladores).	Nivel II		
Servicios dentales básicos (p.ej., rellenos, extracciones sencillas).	Nivel III		

Las tarifas diferenciadas no incluyen: Servicios INS/DMV. El paciente recibe notificación sobre cualquier cargo no cubierto antes de que se proporcionen los servicios y se le solicita que firme un formulario de ABN o de plan de tratamiento para cualquier servicio adicional no cubierto.

Con base en la publicación FPG de fecha 11 de enero de 2019

Se actualizará con la información del FPG para 2020 tan pronto esté disponible.

Si es necesario, consulte lo pertinente al Servicio de consentimiento de menores de la póliza para los servicios cubiertos en virtud del Título 22 Sección 51473.2 del Código Estatal.

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)

Medi-Cal, 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
Health Net
Blue Shield-Promise HP
Molina

Commercial:

Blue Shield (HMO, POS)
Anthem Blue Cross (HMO, POS)
Health Net (HMO, POS)
*Blue Shield (PPO, IFP)
*Blue Shield Covered CA (PPO)
L.A. Care Covered CA (HMO)
Health Net Covered CA (HMO)
Molina Covered CA (HMO)

Medicare/Medi-Cal (Medi-Medi) Plans:

Health Net (Sapphire Plan)
Brand New Day
Alignment Health Plan
Blue Shield Coordinated Choice
Molina Health Plan
Imperial Health Plan

Dental:

Access
Health Net
Liberty

CalMediConnect Plans:

L.A. Care Health Plan
Blue Shield Promise Health Plan
Molina Health Plan

Medicare HMO:

Health Net (Jade and Healthy Heart Plans)
Brand New Day
Alignment Health Plan
Imperial Health Plan
Central Health Plan
Blue Shield-Promise 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

(También visite nuestra página de internet al: nevhc.org)

PROGRAMA

Programas de Tarifas Diferenciadas del Centro de Salud Comunitario – Atención Médica Salud del Comportamiento y Servicios de Tratamiento Contra el Abuso de Sustancias.

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Debe tener un ingreso familiar menor que el 200 % del Nivel Federal de Pobreza.

Documentación requerida para solicitar inscripción*:

Comprobante de ingresos

Comprobante de identidad

Comprobante de domicilio

Información sobre el tamaño de la familia

(Puede incluir una diversidad de documentos requeridos para cada categoría)

TARIFAS

El costo total de los honorarios por visitas de los pacientes se ajusta en función del porcentaje de pobreza.

Los pacientes que viven en o por debajo del 100 % del nivel de pobreza federal pagan una cuota nominal. Se puede omitir los cargos con base en criterios de dificultad financiera; el paciente debe completar una declaración jurada.

Qué está cubierto: costo de las pruebas de diagnóstico de la visita médica (rayos X, laboratorio), manejo de casos, nutrición, educación para la salud, ayuda con el seguro.

Para la Salud del Comportamiento: Consejería (grupal o individual), examen de detección del uso de sustancias y remisión a tratamiento.

Lo que no está cubierto: medicamentos con receta médica (programa independiente de tarifas diferenciadas); atención especializada y/o atención de proveedores que no pertenecen a NEVHC.

PROGRAMA

Programa My Health L.A. (MHLA) para Indigentes del Condado de L.A. Administrado por el Condado de Los Angeles

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Los pacientes deben tener un ingreso familiar igual o menor que el 138 % del Nivel Federal de Pobreza basado en el tamaño y los ingresos de la familia y ser residentes del Condado de Los Angeles. Para los pacientes que también pueden demostrar su ciudadanía, naturalización o estado de registro de extranjero durante cinco años consecutivos, es posible que el paciente deba solicitar primero Medi-Cal y, si se lo niegan, puede ser incluido en el programa.

TARIFAS

Sin costo por visitas, medicamentos o pruebas de diagnóstico si es elegible para el programa según el Condado de Los Angeles.

(Los adultos viviendo con un máximo del 138% del Nivel Federal de Pobreza y niños hasta el 250% del Nivel Federal de Pobreza que se encuentran legalmente en los EE. UU. pueden calificar para Medi-Cal que ofrece servicios más completos.

PROGRAMA

Programa Family PACT

(Programa Estatal de Planificación Familiar)

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

El paciente debe tener un ingreso familiar por debajo del 200 % del Nivel Federal de Pobreza según el tamaño de la familia y los ingresos.

Para calificar, debe estar usando métodos anticonceptivos o procurando obtener un método anticonceptivo.

Se aceptan pacientes masculinos y femeninos.

Debe residir en California.

TARIFAS

Limitado a servicios de planificación familiar solamente

Cubre visitas al consultorio, pruebas de laboratorio (incluyendo pruebas de embarazo), control de la natalidad y medicamentos, detección y tratamiento de ETS, Family PACT también cubre la esterilización permanente (por referencia).

PROGRAMA

Título X (Programa Federal de Planificación Familiar)

PROGRAMAS DISPONIBLES PARA PACIENTES SIN SEGURO MÉDICO

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

El paciente que no es elegible para Family PACT puede solicitar atención en virtud del Título X. El paciente debe tener un ingreso familiar por debajo del 250 % del Nivel Federal de Pobreza.

Debe estar usando métodos anticonceptivos o procurando obtener un método.

Se aceptan pacientes masculinos y femeninos.

TARIFAS

Limitado a servicios de planificación familiar solamente. Cubre visitas al consultorio, pruebas de laboratorio (incluyendo pruebas de embarazo), control de la natalidad y medicamentos, detección y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual (ETS), los pacientes por encima del 200 % al 250 % del nivel de pobreza deben pagar una parte del costo.

PROGRAMA

Programa de Salud Infantil y Prevención de Discapacidades (CHDP)

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Los grupos familiares de recién nacidos y menores de 21 años deben tener un ingreso familiar igual o menor que el 200 % del Nivel Federal de Pobreza.

Deben ser residentes de California.

Todas las personas elegibles serán evaluadas para Medi-Cal como parte de la evaluación de elegibilidad para este programa y pueden ser incorporadas a CHDP Gateway (Medi-Cal temporal).

TARIFAS

Este programa es gratuito para aquellos que califican, pero se limita a las pruebas de detección en niños sanos (visitas al consultorio, laboratorio, pruebas de audición y de la vista) en los intervalos recomendados.

Los exámenes físicos para deportes escolares también están cubiertos.

PROGRAMA

Programa Dental del Centro de Salud Comunitario (Los servicios dentales para pacientes sin hogar y pacientes con VIH están disponibles por referencia del programa para cada una de estas poblaciones especiales).

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Los pacientes deben tener un ingreso familiar igual o menor que el 200 % del Nivel Federal de Pobreza.

Documentación requerida para solicitar inscripción:

- Comprobante de ingresos
- Comprobante de identidad
- Comprobante de domicilio
- Información sobre el tamaño de la familia

Cubre sólo los servicios dentales de los niveles 1 a 3

TARIFAS

El costo total de los honorarios por visitas de los pacientes se ajusta en función del porcentaje de pobreza.

El paciente es responsable del costo de los honorarios de laboratorio, y también de los honorarios por visita para todos los servicios dentales avanzados.

PROGRAMA

Programa de farmacia con descuento

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

El paciente debe tener un ingreso familiar igual o menor que el 200 % del Nivel Federal de Pobreza.

Debe ser un paciente de un centro de salud que utiliza servicios clínicos.

TARIFAS

NEVHC participa en el programa federal de medicamentos (340b). Con base en el nivel de pobreza, las tarifas de los medicamentos se reducen una cantidad equivalente al 40 y hasta el 95 % del costo al por mayor de dicho medicamento. Es posible que se apliquen tarifas de despacho en farmacia para cada medicamento.

PROGRAMA

Mamografía (si la paciente no califica para el programa "Every Woman Counts" o Cada mujer cuenta)

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Las mujeres sin seguro o con seguro insuficiente que requieren una mamografía de detección pueden solicitar un descuento a través de NEVHC. La mujer debe tener un ingreso familiar igual o menor que el 200 % del Nivel Federal de Pobreza.

PROGRAMAS DISPONIBLES PARA PACIENTES SIN SEGURO MÉDICO

TARIFAS

Las mamografías están disponibles solamente en centros de salud del seno contratados por NEVHC. El descuento no se aplica a los exámenes de diagnóstico para analizar hallazgos anormales. Las mujeres a las que se les diagnostica cáncer de seno pueden solicitar inscripción en el programa BCCTP (Programa de Tratamiento del Estado de California).

PROGRAMA

Los servicios del Programa Ryan White (HIV)

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Son gratuitos para los pacientes con ingresos familiares por debajo del 138 % del Nivel Federal de Pobreza para recibir subsidios.

Hay límites máximos federales en los que el paciente quizá ya no tenga que pagar por la visita una vez que alcance dicho límite.

Documentación requerida para solicitar inscripción:

- Comprobante de ingresos
- Comprobante de identidad
- Comprobante de domicilio
- Información sobre el tamaño de la familia
- Debe ser VIH positivo

TARIFAS

El costo total de los honorarios por visitas de los pacientes se ajusta en función del porcentaje de pobreza.

Los pacientes por debajo del 100 % de la pobreza federal pagan \$0.

Qué está cubierto: costo de la visita médica, pruebas de diagnóstico (rayos X, laboratorio), manejo de casos, nutrición, educación para la salud, referencias, asistencia con el seguro y salud mental.

Los medicamentos recetados están cubiertos al solicitar inscripción en el Programa Estatal de Ayuda para Medicamentos contra el SIDA (ADAP).

Los servicios dentales están incluidos a través de servicios dentales Avalos para los niveles 1-3.

PROGRAMA

Programa del Centro de Salud Con Sede en la Escuela
En los campus de LAUSD (bajo contrato)

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Programa del Centro de Salud con Sede en la Escuela - debe ser atendido en una clínica ubicada en la escuela y administrada por NEVHC. Las tarifas se omiten contractualmente para los estudiantes de LAUSD sin seguro que sean atendidos en una clínica de NEVHC con sede en la escuela:

Ubicaciones:

- Maclay Middle School (en el local de SBC)-bajo remodelación
- San Fernando High School (en el local de SBC)
- Sun Valley Middle School (en el local de SBC)

TARIFAS

Lo que está cubierto: costo de la visita médica, pruebas de diagnóstico (rayos X, laboratorio), manejo de casos, nutrición, educación para la salud, remisiones de salud mental, remisiones de atención especializada, asistencia de seguro, recetas médicas, referencias a un programa dental (dentro o fuera del sitio).

PROGRAMA

Equipo médico duradero y suministros

CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

Debe ser un paciente establecido por NEVHC y se basa en la necesidad médica; debe ser ordenado por un proveedor de NEVHC. Sin costo (\$ 0) para pacientes por debajo del 200% del nivel de pobreza federal para los artículos incluidos en el formulario aprobado por NEVHC. Los pacientes > 200% del nivel federal de pobreza pagan el costo de NEVHC por el artículo más cualquier envío/manejo, e impuestos.

TARIFAS

Qué incluye: jeringas, agujas, equipo de monitoreo del hogar relacionado con la diabetes, frenos blandos, férulas, eslingas, collares cervicales blandos, vendas Ace, nebulizadores y piezas; muletas, suministros para el cuidado de heridas, bastones, andadores.

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 puede 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 y medicamentos.

Final del cuidado de la vida: Si usted fuera a 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,” visitar el sitio de internet de 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 COMERCIALES

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 participa en 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 planes de salud. Los proveedores de NEVHC reciben incentivos basado en el rendimiento de la 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. **RESPETARÉ 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 cómo, 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 cómo hacerlo, hablaré con el personal de la clínica sobre cómo 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 - NOTIFICACIÓN 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.

RESÚMEN - NOTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

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, cómo 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, cómo 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.
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.

RESÚMEN - NOTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

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 basandose 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 al 1172 North Maclay Avenue, San Fernando, CA, 91340. También puede enviar una correo electrónico a privacyoffice@nevhc.org o 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 hhs.gov/ocr para obtener información adicional sobre cómo 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 DE PACIENTES

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.



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



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 Clínica 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 clínica en forma escrita o verbal y pueden ser presentadas en la clínica donde el paciente recibe los servicios. El Administrador tratará de solucionar, siempre que sea posible, el problema o asunto a la satisfacción 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 la Mesa Directiva de NEVHC (tal como lo indique NEVHC). La decisión a la que llegue este Comité 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 **(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
(888) 285-7801

Blue Shield Promise
(800) 605-2556

Molina
(800) 526-8196

Health Net
(800) 675-6110

L.A. Care
(888) 452-2273

Alignment Health
(866) 634-2247

Blue Shield
(800) 424-6521

Brand New Day
(800) 544-0088

Central Health Plan
(866) 314-2427

PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS Y SUGERENCIAS

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

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 8:30am y 5:00pm hora central, de Lunes a Viernes, llamando al número gratuito de teléfono: (800) 994-6610.

NORTHEAST VALLEY HEALTH CORPORATION (NEVHC) está comprometido con usted cómo nuestro paciente y cliente. Valoramos sus derechos y responsabilidades, que incluyen respeto, compasión, integridad y el derecho a la más alta calidad de atención. NEVHC se enorgullece de ser un líder de atención médica que crea comunidades más saludables.

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 1-00002 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 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 cual 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.

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 necesario.

LAS SALAS DE ESPERA Y LOS VISITANTES:

(Normas N° CHS 3-00014 y CHS 1-00018 de NEVHC)

Ningún menor de edad menor de 12 años o cualquier adulto dependiente puede ser desatendido en una sala de espera de NEVHC (o en cualquier otra parte del centro de salud). Los pacientes deben limitar el número de visitantes que traen a la visita médica debido a la cantidad limitada de asientos en las salas de espera. El personal clínico tiene la discreción de limitar a varios miembros de la familia en las salas de examen debido a problemas de capacidad y privacidad. Es posible que se solicite a los pacientes y/o visitantes que interrumpan el trabajo, que abandonen las instalaciones del centro de salud. Para proteger la privacidad y seguridad de nuestros pacientes y personal, no se permite la filmación no autorizada, la grabación de video, la grabación o la toma de fotografías en o alrededor del centro de salud.

NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

NORMA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE

(Normas N° CHS 14-00039 de NEVHC)

Para verificar la identidad del paciente, actualizar los registros del paciente y prevenir el fraude o el uso indebido de las tarjetas de seguro de salud del paciente, todos los pacientes /padres /tutores que se presenten a la clínica deben mostrar un documento de identidad con fines de verificación en la Oficina de negocios/Recepción/Registro en cada una de las visitas al centro de salud. Cuando un paciente o su padre /madre / tutor se registran en la recepción (tanto nuevos como establecidos), la recepción /registro le pedirá al paciente / padre / madre/ tutor una prueba 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.
6. Las personas que carezcan de este documento pueden ser solicitadas para completar una declaración jurada.

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 y 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° CHS 14-00007 de NEVHC)

Como centro de salud comunitario financiado con fondos federales, se requiere que NEVHC brinde servicios básicos de atención médica primaria tal como se define en la Ley de Consolidación del Centro de Salud de 1996. Dichos servicios están sujetos a un calendario variable de descuentos sobre el valor justo de mercado del servicio. El descuento se basa en el tamaño de la familia y los ingresos de un paciente. Las personas con ingresos de hasta el 200% del nivel federal de pobreza son elegibles para el descuento.

SERVICIOS OBLIGATORIOS

Servicios de salud relacionados con la medicina familiar, medicina interna, pediatría (incluido el cuidado de niños sanos), planificación familiar voluntaria, obstetricia (incluidos servicios prenatales y perinatales) o ginecología brindados por médicos y proveedores de nivel medio; laboratorio de diagnóstico y servicios de radiología, incluidos ultrasonidos de diagnóstico; servicios de exámenes preventivos de salud, exámenes de detección de cáncer de seno y de cuello uterino, exámenes del niño sano, inmunizaciones, exámenes de detección de niveles elevados de plomo en la sangre, enfermedades crónicas y transmisibles, exámenes pediátricos de los ojos, oídos y dentales, emergencias, servicios dentales preventivos y avanzados de emergencia servicios de primeros auxilios; y servicios de farmacia según sea apropiado para la práctica, referencias a atención y servicios especializados, administración de casos, asistencia para inscripción de seguros, asistencia a la comunidad, asistencia en el transporte, interpretación de idiomas y educación del paciente.

NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

SERVICIOS QUE NO SON OBLIGATORIOS

Estudios de infertilidad (por encima del nivel I); exámenes físicos para DMV, INS, adopción, empleo, autorización militar, o seguro de vida o exámenes físicos solicitados por el empleador; Pruebas de drogas ordenadas por el tribunal o solicitadas por el paciente o cualquier otro servicio fuera del plan de atención designado de NEVHC. * Todos los servicios pueden no estar disponibles en todas las clínicas.

ATENCIÓN ESPECIALIZADA/CONSULTORÍA

(Norma N° CHS 1-00009 de NEVHC)

NEVHC ha establecido relaciones para pacientes clínicos con varios especialistas diferentes según el estado del seguro del paciente y las relaciones contractuales entre NEVHC y los planes de atención médica administrados con los que NEVHC ha contratado.

Para pacientes sin seguro o con un seguro insuficiente, NEVHC participa en la red de referencia de Valley Care organizada por el Departamento de Servicios de Salud del Condado de Los Ángeles y el Centro Médico Olive View de UCLA. A través de esta red de referencia, los proveedores de NEVHC pueden derivar a pacientes que requieren consultas especializadas, trabajo de parto y pruebas de diagnóstico fuera del alcance de los servicios proporcionados por NEVHC.

NEVHC no será responsable de ningún cargo para los pacientes que requieran servicios de diagnóstico o de especialidad fuera del alcance de la práctica de NEVHC, a menos que el cargo sea parte de un programa que incluya este servicio y NEVHC haya autorizado el servicio por escrito o mediante un proceso de derivación formal con ese proveedor.

PAGO DE SERVICIOS

(Norma N° CA 14-00006 de NEVHC)

NEVHC aplicará las políticas de Facturación y Cobro de manera uniforme a todos los pacientes sin importar su ascendencia, edad, estado civil, raza, color, origen nacional, condición médica, información genética, identidad / expresión de género, orientación sexual, religión, discapacidad, incluida el abuso de sustancia y alcohol, o capacidad de pago; excepto lo requerido por la ley.

Al llevar a cabo los procesos de facturación y cobro, NEVHC considerará todas las medidas de seguridad apropiadas necesarias para asegurar la confidencialidad del paciente en sus esfuerzos por cobrar las tarifas de los pacientes.

Las políticas de facturación y cobro de NEVHC se basan en las pautas federales, estatales y locales, los requisitos de las fuentes de financiamiento, las normas de la comunidad y las buenas prácticas comerciales.

NEVHC mantiene un programa de tarifas basado en costos (que incluye todos los servicios facturables en su alcance -Forma 5A) y garantiza que las tarifas sean coherentes con los cargos normales, habituales y vigentes a través de un análisis de tarifas comunitarias.

Los pacientes en o por debajo del 200% del nivel federal de pobreza son evaluados para obtener descuentos en las tarifas variables, lo que considera el tamaño de la familia y los ingresos para determinar su estado en relación con el nivel federal de pobreza actual.

La Junta de Directores de NEVHC ha determinado que todos los pacientes pagarán una parte de sus cargos, en base a un programa de tarifas aprobado; a menos que tales tarifas sean exoneradas / reducidas. El pago de la parte del paciente, si corresponde, se requiere en el momento en que se prestan los servicios, a menos que el personal autorizado haya renunciado a otros acuerdos o se hayan realizado planes de pago. En algunos casos, NEVHC no puede renunciar a los copagos o deducibles obligatorios. El paciente, sin embargo, puede decidir solicitar el programa de descuento de tarifa que puede resultar en un pago más bajo para el paciente.

NORMAS IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE

Se espera que los pacientes que sean capaces de pagar la totalidad o una parte de sus cargos realicen los pagos, proporcionen la documentación requerida y, de lo contrario, cooperen con los procedimientos de facturación y cobro.

PROBLEMAS / DISPUTAS DE FACTURACIÓN Y REEMBOLSOS DE PACIENTES

(Norma N° CHS 14-00028, CHS 14-00036 & CHS 14-00038 de NEVHC)

NEVHC se asegurará de que todos los problemas o disputas de facturación del paciente se aborden de manera oportuna y justa. Los pacientes con un saldo pendiente, que es su responsabilidad de pagar, recibirán por correo una declaración detallada. El estado de cuenta o la factura proporciona un número de teléfono para llamar si hay preguntas o problemas con el saldo indicado en la factura. Los pacientes con problemas de facturación o disputas deben comunicarse con la Oficina de Negocios del centro de salud donde reciben regularmente servicios de salud. El paciente debe solicitar hablar con un representante de la oficina comercial o, si el problema aún no se ha resuelto, solicite hablar con el administrador de la clínica. Un paciente con problemas de facturación puede ser dirigido a hablar con el departamento de facturación y cobros.

Si el problema / disputa de facturación no se resolvió en el centro de salud, el paciente puede presentar una queja formal, que incluirá una apelación ante la Junta de Directores de NEVHC. Los reembolsos se otorgan si se determina que el paciente tiene un saldo de crédito después de que se hayan conciliado todas las tarifas. Los reembolsos se emitirán dentro de los 45 días posteriores a la fecha en que se notifica al paciente el saldo de un crédito o dentro de los 45 días posteriores a la fecha en que el paciente termina la atención con 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.)

ANIMALES DE SERVICIO

(Norma No. CHS 8-00044 de NEVHC)

Sólo los animales de servicio definidos en las leyes federales o estatales de California están permitidos en el centro de salud. Todos los demás animales, incluidos los animales de apoyo emocional, no están permitidos en los centros de salud de NEVHC por razones de salud y seguridad.

Cada propietario de un animal de servicio debe firmar una política de aceptación que establece:

El personal de NEVHC no es responsable de los animales de servicio para pacientes / visitantes

Los animales de servicio deben estar sujetos, con un arnés o atados

Si el animal de servicio es perjudicial o está fuera de control, se le pedirá al dueño que retire el animal

Cualquier accidente del animal de servicio debe ser limpiado por el propietario.

Speak Up™ se preocupa de los cuidados que recibe



No se quede callado...

- Si no entiende algo o si algo no le parece correcto.
- Si habla otro idioma y desea recibir la ayuda de un intérprete.
- Si necesita que le expliquen los formularios médicos.
- Si cree que lo están confundiendo con otro paciente.
- Si no reconoce un medicamento o cree que le administrarán un medicamento equivocado.
- Si no está recibiendo un medicamento o tratamiento cuando debería.
- Si ha tenido alergias y reacciones a medicamentos.



Preste atención...

- Verifique las tarjetas de identificación que utilizan los médicos, las enfermeras y el resto del personal.
- Verifique la tarjeta de identificación de cualquier persona que quiera llevarse a su bebé recién nacido.
- No tema recordar a los médicos y a las enfermeras que se laven las manos.



Eduquese...

- Para poder tomar decisiones fundamentadas acerca de su atención médica.
- Pregunte a los médicos y las enfermeras acerca de su capacitación y experiencia en el tratamiento de su afección.
- Pida información por escrito acerca de su afección.
- Averigüe cuánto tiempo va a durar el tratamiento y cómo se debe sentir durante su transcurso.
- Pregunte acerca de las indicaciones para utilizar los equipos médicos.



Los intercesores (familiares y amigos) pueden ayudar a...

- Dar asesoramiento y apoyo, pero deben respetar sus decisiones acerca de la atención médica que desea.
- Hacer preguntas y anotar la información y las instrucciones importantes para usted.
- Verificar que está recibiendo los medicamentos y tratamientos correctos.
- Revisar el formulario de consentimiento para que todos lo entiendan.
- Recibir instrucciones para la atención de seguimiento y averiguar a quién llamar si su estado empeora.



Obtenga información acerca de sus medicamentos...

- Averigüe cómo lo ayudarán.
- Solicite información acerca de ellos, incluida la marca y los nombres genéricos.
- Pregunte acerca de los efectos secundarios.
- Averigüe si es seguro tomarlos con sus otros medicamentos y vitaminas.
- Solicite una receta impresa si no puede leer la escritura a mano.
- Lea la etiqueta de la bolsa de líquidos intravenosos (IV) para saber acerca de su contenido y verificar que sea para usted.
- Pregunte cuánto tardará el líquido intravenoso en agotarse.



Utilice una organización para el cuidado de la salud de calidad que...

- Tenga experiencia en el cuidado de personas con su afección.
- Brinde la mejor atención para su afección, en opinión de su médico.
- Esté acreditada, lo que significa que cumple con ciertos estándares de calidad.
- Tenga una cultura que valore la seguridad y la calidad, y que trabaje diariamente para mejorar la atención de salud.



Participe en todas las decisiones sobre su cuidado...

- Analice todos los pasos de su cuidado con su médico.
- No tenga miedo de obtener una segunda o tercera opinión.
- Comparta su lista actualizada de medicamentos y vitaminas con sus médicos y enfermeras.
- Comparta copias de su historial médico con los miembros de su equipo de atención médica.
- Pregunte si hay un grupo de apoyo para personas con su afección.
- Dígame a su médico y a su familia si desea que se tomen medidas para salvarle la vida, como la resucitación.

El objetivo de Speak Up™ es ayudar a los pacientes y a sus intercesores a volverse activos en su cuidado.

Los documentos de Speak Up™ están destinados al público y escritos en un formato simplificado (es decir, fácil de leer) para llegar a una audiencia más amplia. No pretenden ser análisis exhaustivos de interpretación de normas u otros requisitos de acreditación, ni representar prácticas clínicas basadas en pruebas o guías de práctica clínica. Por lo tanto, se debe tener cuidado al utilizar el contenido de los documentos de Speak Up™. Los documentos de Speak Up™ están disponibles para todas las organizaciones de atención médica; sin embargo, su utilización no indica que una organización esté acreditada por The Joint Commission.

©2018 The Joint Commission | Autorizada la copia y la distribución | Departamento de comunicaciones corporativas

4/18

HELP US FIGHT INFECTIONS



Prevención de infecciones con Speak Up™



1. Lávese las manos.

- Utilice un gel desinfectante para manos a base de alcohol.
- Utilice agua y jabón si sus manos están visiblemente sucias.
- Lávese las manos antes de tocar o ingerir cualquier alimento.



2. Recuérdeles a los cuidadores que se laven las manos.

- En cuanto entren a la habitación.
- Esto ayuda a prevenir la propagación de gérmenes.
- Es posible que sus cuidadores usen guantes para protegerse.



3. Manténgase alejado de otras personas cuando esté enfermo.

- Si es posible, quédese en su hogar.
- No comparta los utensilios para comer o para beber.
- No toque a otras personas ni salude con un apretón de manos.
- No visite a recién nacidos.



4. Si tiene tos o estornudos:

- Cúbrase la boca y la nariz.
- Utilice un pañuelo o la parte interna del codo.
- Lávese las manos lo más pronto posible después de toser o estornudar.
- Pida una mascarilla cuando llegue al consultorio médico o al hospital.
- Manténgase a una distancia de 5 pies (1.5 metros) de las otras personas.



5. Si visita a un paciente hospitalizado:

- Lávese las manos cuando entre o salga del hospital.
- Lávese las manos antes de entrar o salir de la habitación del paciente.
- Lea y siga las instrucciones de los letreros ubicados fuera de la habitación del paciente.
- Es posible que se le solicite utilizar una mascarilla, guantes, una bata de papel y cubrezapatos.
- De haber toallitas desinfectantes en la habitación, lea las instrucciones. Algunas toallitas son para limpiar equipos médicos y superficies únicamente, y no son aptas para la piel.
- Si no está seguro de qué hacer, pregunte a la enfermera.



6. Vacúnese para evitar las enfermedades.

- Asegúrese de que sus vacunas estén al día, incluso si usted es un adulto.
- Ayude a prevenir enfermedades como la gripe (influenza), la tos ferina y la neumonía.

El objetivo de Speak Up™ es ayudar a los pacientes y a sus intercesores a volverse activos en su cuidado.

Los documentos de Speak Up™ están destinados al público y escritos en un formato simplificado (es decir, fácil de leer) para llegar a una audiencia más amplia. No pretenden ser análisis exhaustivos de interpretación de normas u otros requisitos de acreditación, ni representan prácticas clínicas basadas probadas o guías de práctica clínica. Por lo tanto, se debe utilizar el contenido de los documentos de Speak Up™ cuidadosamente. Los documentos de Speak Up™ están disponibles para todas las organizaciones de atención médica; sin embargo, su utilización no indica que una organización esté acreditada por The Joint Commission.

©2018 The Joint Commission | Se autoriza la copia y la distribución | Departamento de comunicaciones corporativas

2/19



PROGRAMA DE AGRADECIMIENTO DEL PACIENTE Y FAMILIA

Podría haber sido su doctor que estaba a su lado en su viaje hacia el bienestar, o un miembro de nuestro equipo de referencia que lo conectó a servicios especiales, o tal vez fue el abrazo de una enfermera que alivió el temor de su hijo. Hay varias formas en que el personal de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) hace una diferencia en las vidas de nuestros pacientes. Es por eso que establecimos el Programa De Agradecimiento Del Paciente y Familia. El programa permite a los pacientes y sus familias a reconocer la atención excepcional que reciben en NEVHC en una manera personal y significativa.

Comparta su historia y / o haga una donación para honrar su centro de salud o simplemente para decir gracias.

Su historia y / o donación se utilizarán para sostener el cuidado de otros pacientes y ayudar a la comunidad que servimos a obtener servicios de calidad que promueven comunidades más saludables. Gracias por ayudarnos a hacer una diferencia. Para obtener más información, envía un correo electrónico a development@nevhc.org o llame al **call 818-270-9576**.

Soy un paciente y me gustaría hacer un regalo hoy!

Mi donación está incluida:

☐ \$25 ☐ \$50 ☐ \$75 ☐ Other \$ _____

Método de Pago:

- ☐ Adjunto mi cheque a nombre de NEVHC.
☐ Favor de cargarlo a mi tarjeta:
☐ American Express ☐ Discover ☐ Mastercard ☐ Visa

Número de tarjeta:

Código de Seguridad (CVV):

Fecha de expiración:

Firma:

Me gustaría estar informado sobre otras oportunidades para expresar mi gratitud.

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:

Soy un paciente agradecido y ésta es mi historia:

Favor de enviar este formulario y una donación deducible de impuestos a:



Northeast Valley Health Corporation
1172 N. Maclay Ave., San Fernando, CA 91340

O



Complete esta forma en línea:
donate.nevhc.org

Accredited by



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.