Northeast Valley Health Corporation
a california health+ center

"Cuidando la salud de nuestra comunidad desde 1973"

BIENVENIDO

Su Hogar Médico

Manual Del Paciente

nevhc.org /nevhc @nevhc @officialnevhc

TABLA DE CONTENIDO

Carta de Bienvenida....2

Visión y Misión de NEVHC....3

Historia de NEVHC....4

Mesa Directiva....5

NEVHC - Su Hogar Médico....6-7

Números de Telefonos Importantes y Página de Internet de NEVHC....8

¿Qué Debo Hacer Si NecesitoAsistencia Médica?....9

Centros de Salud: Ubicaciones y Horarios de Servicio....10

Servicios Dentales: Ubicaciones y Horarios de Servicio....11

Atencion Medica Primaria y Preventiva: Descripción de los Servicios....12-13

Servicios y Programas Especiales....14

Servicios de Salud Escolares y Servicos de Farmacia....15

Programa de Descuento de Tarifa....16

Pagos por Servicios....17

Directivas Médicas Avanzadas....18

Notificación de Relaciones Comerciales....19

Derechos del Paciente 20

Responsabilidades del Paciente....21

Prácticas de Privacidad del Paciente....22-23

Quejas y Sugerencias del Paciente....24

Procedimiento de Queja del Paciente....25-26

Pólizas Importantes sobre el cuidado médico del Paciente....27-31

¡Hable! Se Preocupa de los cuidados que recibe....32

¡Hable! Prevención de Infecciones....33

Programa de Agradecimiento del paciente y familia....34

Northeast Valley Health Corporation

a california 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 clinicas 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 cuál 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 travéz de los valles de San Fernando y Santa Clarita.

Comenzando en una oficina local, Northeast Valley Health Corporation fue constituída 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 1987, 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 10 entidades encargadas de prestar servicios de salud a los residentes sin hogar en Los Angeles. Esta instalazion fue modernizada y construida en 2019 para porpocionar servicios ampliados a las personas sin hogar. 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. Hoy el centro también brinda atención especializada para pacientes con Hepatitis C y para adultos de atencion primaria.

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) que ahora se llama My Health LA.

El 18 de abril del 2001 se expandió una vez más nuestra División de Servicios Médicos Escolares con la inauguración de Maclay Wellness 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. Expandimos en el Valle de Santa Clarita con el Newhall Health Center en el 2018.

Para abordar la necesidad de mas servicios para las mujeres, en 2019, abrimos un nuevo centro de salud de la mujer en Pacoima y estamos planeando una segunda ubicacion de un centro de salud para mujeres en Van Nuys en 2022. Y el sueño continúa…

2023 MESA DIRECTIVA

Directores

Stella Mendoza (P)
Presidenta

Theodore Bradpiece (P)
Tesorero

Dr. Juan Vargas (C)
Vise Presidenta

Richard Galvan (C)
Secretario

Miembros

Sheldon Cabrera-Miller (C)
Dr. Michael Cousineau (P)
Cynthia Guerrero (C)
Sonia Mariscal-Navarro (C)
Diane J. Morey (P)
Maria Angie Pacheco (P)
Mark Stokes (C)
Cittlaly Vasquez (C)
Mashica Winslow (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 su hogar médico?

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 del 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.

Está es la información para comunicarse al Centro de Citas 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 Citas 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 ambiente amigable que brinde la bienbenida a los pacientes y sus familiass

- Ser accessible, 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

NÚMEROS DE TELEFONO IMPORTANTES 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 Referncia *(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 require un aviso de 24 horas para cancelar su cita. Recuerde llegar 15 minutos antes a todas sus citas Puede cancelar su cita seleccionando la opcion "cancelar cita" al llamar al centro de citas. Para visitas por video, revise las guias de preparacion de antemano en nevhc.org para asegurarse de que su equipo sea compatible.

¿QUÉ DEBO HACER SI NECESITO ASISTENCIA MÉDICA?

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

O

A la linea de citas: **(818) 270-9777 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** **Van Nuys (818) 765-8656**	**SAN FERNANDO HIGH SCHOOL** **TEEN (818) 365-7517**
TRANSITIONS TO WELLNESS **North Hollywood (818) 826-5555**	**PACOIMA WOMENS' HEALTH** **(818) 485-8250**	**MACLAY WELLNESS CENTER** **(818) 897-2193**

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

PLAN DE SALUD PARA PACIENTES:

Para asesoramiento y asistencia médica, puede llamar a su plan de salud, linea de consejos de enfermeria las 24 horas , indicadas a continuación:

HEALTH NET **(800) 440-5724**	**LA CARE** **(800) 249-3619**	**BLUE SHIELD PROMISE** **(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 O PSIQUIATRICAS QUE AMENAZAN 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 y vie: 9:30am - 12pm y 12:30pm - 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

Maclay Wellness Center (818) 897-2193
12451 W. Gain St., Pacoima, CA 91331
Horario: lun-vie: 7:30am -11:30am y 12:30pm- 4:30pm
Rutas de Autobus: 92

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 y sáb: 8am - 5pm
mar y mié: 8am - 9pm; vie: 9am - 5pm
Rutas de Autobus: 292, 233, 744

Pacoima Women's Health Center (818) 485-8250
12759 Van Nuys Blvd., Pacoima, CA 91331
Horario: lun, mié, jue, sab: 8am – 5pm
mar: 8am-9pm, vie: 9am-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 y 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-vie: 7:30am -11:30am y 12:30pm- 4:30pm
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 y vie: 8am - 12:30pm y 1:30pm - 5pm;
mié: 11am - 3:30pm y 4:30pm - 8pm;
jue: 9am - 12:30pm y 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 y vie 8am - 12pm;
1pm - 5pm; mié 8am - 12pm y 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 y sáb: 8am - 5pm;
mar y mié: 8am - 9pm; vie: 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, mié, jue, vie 8am - 5pm; mar: 9am - 5pm
Rutas de Autobus: 162, 163, 233, 744, 788

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
Departmento Dental (818) 365-8086
1600 San Fernando Road, San Fernando, CA 91340
Horario: lun, mar, mié y jue: 8am - 9pm;
vie: 9am - 5pm; sáb: 8am - 4:30pm
Rutas de Autobus: 92, 224, 230
Autobus Rápido: 734, 794

Transitions to Wellness Departmento Dental
Ubicación de Van Nuys (818) 765-8656
6551 Van Nuys Blvd.,2nd Floor, Van Nuys, CA 91401
Horario: lun, mar y vie: 8am-12:30pm y 1:30pm-5pm
mié: 11am - 3:30pm y 4:30pm – 8pm
jue: 9am – 12:30pm y 1:30pm – 5pm
Rutas de Autobus: 233, 164, 165, línea naranja

Transitions to Wellness Departmento Dental
Ubicación de North Hollywood (818) 826-5555
7843 Lankershim Blvd., North Hollywood, CA 91605
Horario: lun-vie 9am - 5pm
Rutas de Autobus: 233, 164, 165, línea naranja

Sun Valley Health Center
Departmento Dental (818) 432-4400
7223 N. Fair Ave., Sun Valley, CA 91352
Horario: lun, mar y 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
Departmento Dental (818) 365-7517
11051 N. O'Melveny Ave., San Fernando, CA 91340
Horario: lun - vie: 7:30am-11:30am y 12:30pm – 4:30pm
Rutas de Autobus: 230

Maclay Wellness Center- Maclay Middle School/
Departmento Dental (818) 897-2193
12451 W. Gain St., Pacoima, CA 91331
Horario: lun-vie: 7:30am-11:30am y 12:30pm – 4:30pm
Rutas de Autobus: 92

ATÉNCION MEDICA PRIMARIA Y PREVENTIVA

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.

Pediatria: Los servicios de salud preventiva y por enfermedad (incluye vacunas y examenes 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 examenes 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, 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/ consejeria sobre métodos contra la concepción, pruebas de embarazo, detección y tratamiento de enfermedades de transmisión sexual. El uso de los servicios de planificaión 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 examenes de la mujer. Evaluación inicial por infertilidad, urología, problemas de ginecología, colposcopia y procedimiento médico LEEP (extirpación electroquirúrgica con alambre curvo para leciones cancerosas o pre-cancerosas.

Odontologia General y Avanzada: El programa dental se ofrece en varios de nuestros centros de salud y ofrecen atención preventiva (chequeos, limpieza, educación) y tratamiento (radiografía, atención medica para aliviar el dolor, evaluación de caries, rellenos) El cuidado dental avanzada incluye coronas, puentes, implantes temporales.

Podologia: Ubicado en el Centro de Salud de San Fernando, el programa de podología ofrece la posibilidad de reunirse con un especialista en el centro de salud. El podólogo revisara los planes de tratamiento, analizará las opciones de equipo médico y puede recomendar una intervención de cirujia para corregir o modificar problemas relacionados de los pies.

Consejería De Salud Mental: Disponibles en todos los centros de salud, el programa de consejería de salud mental le ofrece la posibilidad de reunirse uno a uno con un terapeuta licensiado de la salud mental para trabajar a través de problemas de salud mental que afectan el manejo de enfermedades crónicas o que afectan las actividades de la vida diaria.

Tratamiento Asistido por Medicamento, Consejería y Referencia de Trastornos del Consumo de Sustancias: El Programa de Tratamiento Asistido por Medicamento (MAT) brinda tratamiento con medicamentos y consejería a pacientes que son adictos a los opiodes o al alcohol.

ATÉNCION MEDICA PRIMARIA Y PREVENTIVA (cont.)

Este programa es solo por referencia y esta ubicado en varios de nuestros centros de salud. NEVHC y otros socios contractados de SAPC ofrecen consejería en persona o virtualmente a los pacientes sobre el trastorno del consumo de sustancias. Podemos organizar una referencia a programas de tratamiento residencial y para pacientes hospitalizados para aquellos que requieren un mayor nivel de atención.

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 pregunte en su centro de salud.

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

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

Mamografía: NEVHC contrata con Valley Breast Center (Van Nuys) en el valle de San Fernando para servicios de detección y diagnóstico de cancer del seno. En el valle de Santa Clarita, los pacientes pueden hacerse una mamografía en la ubicación de Newhall Health Center.

Los servicios de administración de casos de enfermería y de navegación para pacientes se brindan a pacientes diagnosticados con cancer de seno.

Referencia y Casos de Manejo: El equipo del cuidado de la salud tiene peronal que le asistirá en coordinar el cuidad, incluyendo el ayudarlo a entender y controlar su condición de salud y asistirlo en coordinar su cuidado a especialistas cuando tenga una referencia de nuesto proveedor de NEVHC o necesite servicios fuera de NEVHC. Ademas, contamos con equipos dedicados de enfermería y navegantes de casos de manejo para pacientes de atención compleja y apoyo para las transiciones al cuidado. Por ejemplo, pacientes hacen la transición al hospital o a un centro de enfermería especializada y regresan a la atención primaria.

PreP y PEP: Para personas que estan de alto riesgo de contrael el VIH, temenos disponibles programas de asistencia para el acceso de pre-exposición y post-esposición. Contacte a un especialista del programa al: (818) 923-9160

SERVICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA SALUD

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

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

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 travez 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 móbiles 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. NEVHC también tiene un equipo de extensión en la calle en asociación con LA Family Housing que brinda atención medica a las personas sin hogar donde viven.

Transitions to Wellness-VN: **6551 Van Nuys Blvd., 2do piso, Van Nuys, CA 91401 - (818) 765-865**
Transitions to Wellness-NH: **7843 Lankershim Blvd., North Hollywood, CA 91405 - (818) 826-5555**

Clínica Móvil: **(818) 270-9500**

SERVICIOS DEL CUIDADO PRIMARIO DE LA SALUD PARA PACIENTES CON VIH

El Programa de Intervención Temprana del VIH lleva a cabo educación y prevención del VIH basada en la comunidad, 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. Programas de asistencia de medicamentos estan disponibles incluido el accesso a PreP y PEP.

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 asi 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 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: educacion 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 Y SERVICIOS DE FARMACIA

SAN FERNANDO HIGH TEEN HEALTH CENTER
El centro de salud para adolescentes está ubicado 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 WELLNESS CENTER
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 Wellness Center
12451 Gain St., Pacoima, CA 91331
(818) 897-2193

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

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

SERVICIOS DE FARMACIA
NEVHC opera una farmacia en la clínica de San Fernando Health Center para los pacientes de NEVHC. Las recetas escritas por cualquiera de nuestros proveedores de NEVHC se puede surtir 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 VOLVER A RESURTIR RECETAS:
Línea para resurtir recetas, disponible las 24 horas: (818) 270-9797

Usted también puede resurtir su receta en línea, yendo a nevhc.org/pharmacy y la aplicación Mobile Rx. Para utilizar este sitio, usted no tendrá que registrarse o crear una cuenta personal.

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

PROGRAMA DE DESCUENTO DE TARIFA

2023—MUESTRA C: NEVHC SCALA PROPORCIONAL DE TARIFAS

Nivel de servicio de pobreza	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F- Cargos completos sin descuento**	
Nivel Federal de Pobreza (FPL)	**<= 100%**	**>100% - 125%**	**>125% - 150%**	**>150-%-175%**	**>175-%-200%**	**>200%**	
	Tarifa nominal y fija					**Lista de tarifas**	
Médica (incluye Telemedicina) psiquiatría, podiatría y visita prenatal (excluye análisis de laboratorio (enviados fuera), radiología, equipo médico duradero (DME), farmacia① y mamogramas de detección enviadas fuera-ver enseguida)	$20	$30	$40	$50	$70	100%	Cargos
Terapia de salud del comportamiento; terapia de trastorno por consumo de sustancias②)	$0	$5	$10	$20	$30	100%	Cargos
Optometría -Exámenes médicos de la retina, solo⑥	$0	$0	$0	$0	$0	100%	Cargos
Servicios dentales básicos; servicios dentales de emergencia Servicios dentales preventivos ③ (excluyen farmacia①;	$20	$30	$40	$50	$60	100%	Cargos
Servicios dentales adicionales ④ (incluyen cualquier radiografía o imagenología de diagnóstico) (Excluye: análisis de laboratorio dental enviados fuera, por ej., coronas, puentes, implantes, dentaduras postizas y farmacia	$50	$65	$80	$95	$110	100%	Cargos
Nutrición/educación para la salud/educación preventiva para salud del comportamiento (individual o en grupo)	$0	$0	$0	$0	$0	100%	Cargos
Cargos médicos de laboratorio (enviados fuera)	$0	$10	$15	$20	$25	100%	Cargos
Radiografía básica (excluye imagenología y mamografía adv); ultrasonido prenatal	$0	$5	$10	$15	$20	100%	Cargos
Parto y trabajo de parto (excluye farmacia, cargos hospitalarios) ①	$700	$800	$900	$1,000	$1,100	100%	Cargos
Mamogramas ⑤	$10	$25	$40	$55	$90	100%	Cargos ($100)
Nivel 1-Equipo médico duradero-Formulario básico⑦	$0	$0	$0	$0	$0	100%, cargos incluyen envío/manejo/impuestos	
Nivel 2-DME especializado (se aplica descuento excluyendo envío/manejo/impuestos	75% de descuento	60% de descuento	45% de descuento	30% de descuento	20% de descuento	100%, cargos incluyen envío/manejo/impuestos	
Tarifa de surtido de farmacia (DF)	$7 DF más costo del medicamento	$9 DF más costo del medicamento	$11 DF más costo del medicamento	$13 DF más costo del medicamento	$14 DF más costo del medicamento	$15 DF (costo total) + costo del medicamento	

① Excluye farmacia

② Incluye terapia individual o de grupo con un profesional de salud mental o un psiquiatra. Se exoneran los costos de servicios por consumo de sustancias nocivas para las visitas no facturables con un terapeuta de trastorno de consumo de sustancias o un administrador enfermero de casos.

③ Servicios dentales preventivos (selladores, fluoruro, exámenes); dentales básicos (empastes sencillos, extracciones, radiografías básica); dentales de emergencia para dolor agudo, inflamación, infección

④ Servicios dentales adicionales-Dentaduras postizas, coronas, extracciones, puentes, implantes④ (incluye cualquier radiografía o imagenología de diagnóstico) (excluye trabajo de laboratorio dental enviado fuera y farmacia)

⑤ Para un mamograma de detección, la paciente tiene que pagar por adelantado el cargo antes de que se haga la referencia a un centro de cáncer de seno externo; sin embargo, no se le negará el servicio a ninguna paciente por su inhabilidad para pagar. La paciente no debe pagar ningún cargo al centro de cáncer de seno conforme a los arreglos contractuales con NEVHC.

⑥ La optomería solo es para los exámenes de diagnóstico de diabetes de la retina

⑦ El DME cumple con el formulario MHLA DME del Condado de Los Angeles

PAGOS POR SERVICIOS

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

Todos los pacientes pueden solicitar el programa de descuento de tarifa de NEVHC (pagina 16). El desuento se basa en el tamaño de la familia, los ingresos y todas las personas por debajo del 200% del nivel federal de proveza (segun se publica en el registro federal anualmente) son elegibles independientemente del estado del Seguro.

Nosotros también aceptamos:

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

Inscipción al programa de beneficios publicos:

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.

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 op-ciones 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 morir.

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, respi-rador 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.

Comuniquese 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," visite el sitio de internet al 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 un acuerdo de riesgo compartido con Valley Presbiteryan Hospital para servicios de hospitalización de miembros asignados a los planes de Health Net Medi-Cal.

NEVHC participa en un programa de incentivos de atencion médica preventive con planes de salud en los que los proveedores de NEVHC reciben incentivos basado en el desempeño a través de NEVHC.

NEVHC opera su propia farmacia ubicada en San Fernando Health Center y contrata con dos farmacias de Ralphs en el oeste del valle de San Fernando y el Valle de Santa Clarita para My Health LA (MHLA).

DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente de nuestras clinica de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC), usted tiene el derecho a ser tratado de la siguiente manera:

1. El derecho a tener el mejor cuidado ofrecido sin importar su genero, raza, estado civil, su orientación sexual, su origen etnico, idioma, ciudadanía, incapacidad, creencia religiosa o espiritual, disponibilidad de pagar 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 opinion, 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 si mismo.
14. El derecho a participar en elegir su médico.
15. El derecho a esperar que los folletos y otros materiales distribuidos en las instalaciones brinden información precisa en su idioma principal.
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 require que revelemos información a las autoridades.

RESPONSABLIDADES DEL PACIENTE

1. **MANTENER MI CITA:** Yo mantendré todas mis citas programadas. Si no puediera mantener mi cita, llamaré a la clínica y la cancelaré mi cita por lo menos 24 horas antes mi cita programada.

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 documentacion 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 clinica 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 clinica 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 traeré 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 proteción personal (por ejemplo, policia) 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 clinica inmediatamente, si decido dejar de tomar mis medicinas o si mis medicinas me hacen sentir peor.

10. **REPORTAR OTRO CUIDADOS O ENFERMEDADES:** Informaré al personal de la clínica si estoy recibiendo cuidado médico, psiquiatrico, 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. **SEXO MAS SEGURO / USO DE DROGAS MAS SEGURO:** Utilizaré prácticas seguras tanto para las relaciones sexuales cómo para el uso de drogas, con mi pareja. Si no entiendo cómo hacerlo, hablaré con el personal de la clinica sobre como prevenir la transmisión de enfermedades.

12. **RESPONSABLE POR MI CUIDADO:** Entiendo que yo soy finalmente responsable por mi cuidado y el de mi familia. Es mi responsabilidad hacer y mantener mis citas para el cuidado y prevención, así cómo seguimiento de referencias y comunicarme con el centro médico cuando sea requerido.

13. **PROPORCIONAR INFORMACIÓN ACTUAL:** Entiendo que soy responsable de proporcionar información de contacto actual, un actual historial de salud y medicinas y participar en actividades del manejo propio.

PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL PACIENTE

Este es un resumen del Aviso de prácticas de privacidad de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC). Tiene derecho a recibir una copia del documento completo.

NEVHC reconoce que su información médica es personal. Nos comprometemos a proporcionar privacidad y confidencialidad de su información médica. Este aviso resumido describe brevemente las prácticas de privacidad de NEVHC y la forma en que podemos usar y divulgar su información médica.

Estamos obligados a mantener una copia completa de su historial médico, condición actual, plan de tratamiento y todo el tratamiento administrado, incluidos los resultados de todas las pruebas, procedimientos y terapias. Debemos mantener esta información de manera segura y protegida que proteja su privacidad y confidencialidad. Con algunas excepciones (descritas en el Aviso completo de prácticas de privacidad de NEVHC), tenemos prohibido vender su información médica sin obtener primero su autorización para hacerlo. Tiene derecho a leer u obtener una copia de su información médica en la mayoría de los casos.

Comunicaciones con su equipo de atención de NEVHC: NEVHC ofrece a todos los pacientes la posibilidad de inscribirse en el portal de NEVHC. Este portal es un sitio web que cumple con HIPAA para que pueda ver su información médica, comunicarse con su equipo de atención, revisar los resultados de las pruebas de diagnóstico y pagar su factura de NEVHC. Nadie más que usted y su equipo de atención de NEVHC tienen acceso a su portal a menos que comparta su contraseña personal. La información de atención médica que los pacientes intercambian a través de su correo electrónico personal no es segura.

NEVHC puede usar y divulgar información médica sobre usted de las siguientes maneras:

1. **A Petición Suya:** Podemos divulgar información cuando usted lo solicite, y a veces esto puede requerir que firme una autorización por escrito. También podemos cobrar una tarifa por este pedido según lo permita la ley.

2. **Para el Tratamiento:** Otros profesionales de la salud dentro o fuera de NEVHC que estén involucrados en su atención pueden necesitar acceder a su información para brindarle la atención adecuada.

3. **Para el Pago:** Para facturar o cobrar el pago de los servicios de usted, su compañía de seguros o una agencia de facturación externa, podemos divulgar su información.

4. **Para Operaciones de Atención Médica:** Podemos usar o divulgar información médica sobre usted en la medida necesaria para administrar el centro o garantizar una atención de calidad.

5. **Para Investigación:** Los registros de pacientes y la información médica son instrumentos valiosos utilizados por los investigadores para descubrir nuevas opciones de tratamiento, y podemos divulgar su información para que otros puedan usarla para estudiar la atención médica. Si lo hacemos, eliminaremos la información que lo identifique, a menos que la ley exija o permita lo contrario.

6. **Recordatorios de Citas:** Podemos utilizar su información para contactarlo y recordarle que tiene una cita programada.

7. **Alternativas de Tratamiento, Beneficios y Servicios Relacionados con la Salud:** Podemos usar o divulgar información médica para informarle o recomendarle posibles opciones de tratamiento, alternativas a su tratamiento actual o beneficios o servicios relacionados con la salud que puedan ser de su interés.

8. **Para Evitar Amenazas Graves a la Salud o la Seguridad:** Cuando sea necesario, su información puede ser utilizada o divulgado para evitar una amenaza grave para su salud y seguridad, el público u otra persona.

9. **Riesgos de Salud Pública:** Podemos divulgar información médica sobre usted para actividades de salud pública para prevenir o controlar enfermedades, lesiones o discapacidades; para informar nacimientos y defunciones; para reportar abuso y / o negligencia infantil; para informar reacciones a medicamentos o problemas con productos; para notificar a las personas sobre el retiro de productos; para notificar a una persona que puede haber estado expuesta a una enfermedad o que puede estar en riesgo de contraer o propagar una enfermedad; y para notificar a una agencia gubernamental sobre abuso, negligencia o violencia doméstica según lo exige la ley.

10. **Actividades de Supervisión de la Salud:** Podemos divulgar su información médica a una agencia de supervisión de la salud para actividades de supervisión legales, como auditorías o inspecciones.

11. **Compensación para Trabajadores:** Podemos divulgar información médica sobre usted para beneficios de compensación para trabajadores por lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

12. **Funciones Gubernamentales Especializadas:** Podemos divulgar su información médica de conformidad con funciones gubernamentales especializadas, tales como actividades militares, actividades de seguridad nacional e inteligencia, servicios de protección para el Presidente y otros, e instituciones correccionales y otras situaciones de custodia de las fuerzas del orden. Por ejemplo, si usted es miembro de las fuerzas armadas, podemos divulgar información sobre usted según lo requieran las autoridades del comando militar.

13. **Actividades de Recaudación de Fondos**: Podemos utilizar su información médica para contactarlo en un esfuerzo por recaudar dinero para la instalación y sus operaciones, pero sólo divulgaremos información de contacto sobre usted y / o las fechas en que recibió tratamiento o servicios de nuestra parte.

14. **Procedimientos Judiciales y Administrativos; Cumplimiento de la Ley:** Podemos divulgar información sobre usted si así lo solicita un funcionario de cumplimiento de la ley o en el curso de un procedimiento judicial o administrativo de varias maneras, como en respuesta a una orden judicial, citación, orden judicial, citación; para identificar o localizar sospechosos, fugitivos, testigos materiales o personas desaparecidas; sobre una víctima del delito; sobre una muerte como resultado de un crimen; sobre conducta criminal en nuestra clínica; y en circunstancias de emergencia para denunciar un delito.

15. **Médicos Forenses, Examinadores Médicos y Directores de Funerarias:** Podemos divulgar su información médica a un médico forense o examinador médico para identificar a una persona fallecida o determinar la causa de la muerte. Podemos divulgar información a los directores de funerarias según sea necesario para llevar a cabo sus funciones.

16. **Víctimas de Abuso, Negligencia o Violencia Doméstica:** Podemos divulgar su información médica a una autoridad gubernamental si creemos razonablemente que usted es víctima de abuso, negligencia o violencia doméstica.

17. **Donación de Órganos, Ojos o Tejidos:** Podemos usar o divulgar su información médica a organizaciones apropiadas con el fin de facilitar la donación y el trasplante de órganos, ojos o tejidos.

18. **Intercambio de Información de Salud:** Éste es una portal con una conexcion segura para compartir y recibir nformación médica importante de otros provedores que lo/la han visto anteriormente.

19. **Según lo Permitido o Requerido por la Ley:** Podemos divulgar su información según lo permitido o requerido por la ley de California y / o federal.

Excepto según lo permitido o requerido por la ley, no permitimos que otros fuera de NEVHC accedan a su información médica a menos que tengamos su autorización para hacerlo. Usted puede revocar cualquier autorización para usar o divulgar información médica por escrito en cualquier momento, a menos que: (1) NEVHC ya haya tomado medidas en virtud de esa autorización, ó (2) la autorización se obtuvo como condición para obtener cobertura de seguro.

En ciertas circunstancias específicas (descritas en el Aviso completo de prácticas de privacidad de NEVHC) según lo exige la ley, le informaremos con anticipación sobre un uso o divulgación y le daremos la oportunidad de prohibir o restringir ese uso divulgación. Siempre que se requiera un permiso específico del paciente para usar o divulgar su información, no usaremos ni divulgaremos esa información sin obtener primero su permiso específico.

USTED TIENE LOS SIGUIENTES DERECHOS CON RESPECTO A LA INFORMACIÓN MÉDICA QUE MANTENEMOS SOBRE USTED:

1. Tiene derecho a inspeccionar y recibir una copia de su información médica, excepto en circunstancias limitadas.
2. Tiene derecho a modificar su información médica si cree que es incorrecta o está incompleta (se pueden aplicar restricciones).
3. Tiene derecho a solicitar restricciones o limitaciones de su información médica, pero no estamos obligados a aceptarlo.
4. Tiene derecho a solicitar el método por el cual nos comunicamos con usted sobre asuntos médicos para que la comunicación se mantenga confidencial. Acomodaremos todas las solicitudes razonables.
5. Tiene derecho a recibir un informe de ciertas divulgaciones que hayamos hecho de su información médica.
6. Tiene derecho a recibir una copia impresa del Aviso completo de prácticas de privacidad de NEVHC.

QUEJAS Y SUGERENCIAS DEL PACIENTE

PRESENTAR UNA QUEJA:

Si desea solicitar restricciones, enmiendas o informes de su información médica, puede presentar dicha solicitud por escrito al Oficial de Privacidad de NEVHC ubicado en 1172 North Maclay Avenue, San Fernando, CA, 91340. También puede enviar un correo electrónico a privacyoffice@nevhc.org o llame al (818) 898-1388.

Si cree que se han violado sus derechos de privacidad, puede presentar una queja ante el Oficial de Privacidad de NEVHC

ante el Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Para presentar una queja ante el Secretario, puede pedirle al Oficial de Privacidad de NEVHC la información de contacto adecuada, o puede visitar www.hhs.gov/ocr para obtener más información sobre cómo presentar una queja. Todas las quejas deben ser por escrito. No será penalizado de ninguna manera por presentar una queja.

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

¡HÁGANOS SABER LO QUE USTED OPINA!

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

O

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

O

Pida hablar con el Administrador de la clínica.

Los formularios para presentar quejas están en todos los centros médicos. Si tiene algún problema, o si desea dar comentarios o sugerencias que pudiesen ayudarnos a servirle mejor, informenos al respecto. Cualquier miembro del personal le puede proporcionar el forrnulario 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 dias de negocio, 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 inquietud es.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA DEL PACIENTE

De ves en cuando podemos hacerle una encuesta para pedirle su opinion sobre nuestros servicios y programas. Animamos a todos los pacientes a participar. Estos comentarios brindan información valiosa a nuestro equipo de liderazgo y administración sobre cómo Podemos hacer major las cosas.

Si el paciente siente que su queja o pregunta no ha sido satisfactoriamente manejadas dentro de 24 horas, 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 clinica donde el paciente recibe los servicios. El Administrador tratará de solucionar, siempre que sea posible, el problema o asunto a la satisfacción del paciente. El paciente resibirá una respuesta por escrito a la queja dentro de los 14 dias de nego.

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 de negocio 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 Jefe de Operaciones llamará y/o le escribirá al paciente para hablar del plan de accion correctivo, si corresponde.

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 Comite será definitiva.

Si después que el paciente ha seguido todo el procedimiento de quejas interno incluyendo la audiencia con la mesa directiva de NEVHC, y aún así su queja no ha sido resuelta, el paciente puede solicitar que su caso sea resuelto a través del Departamento de Salud del Condado de Los Angeles (Department of Health Services of Los Angeles County) o el Departamento Imparcial de Empleo y Vivienda del Estado (State Department of Fair Employement and Housing).

Para 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 (888) 466-2219 ó al TDD (Para sordos) (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 of CA
(855) 256-9404

Brand New Day
(866) 255-4795

Cigna Health Plan
(800) 997-1654

PROCEDIMIENTO DE QUEJA DEL PACIENTE (cont..)

Northeast Valley Health Corporation está acreditado por el Joint Commission. El Joint Commission está enfocado en mejorar la seguridad y calidad del cuidado proveído al público. Nosotros lo animamos a compartir cualquier duda acerca de la seguridad y calidad de su cuidado directamente con nuestro personal y proveedores 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.

PÓLIZAS IMPORTANTES SOBRE EL CUIDADO MÉDICO DEL PACIENTE

La mesa directiva de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) ha aprobado las siguientes polizas sobre el cuidado medico al paciente con las que nos gustaría que se familiarice:

POLIZA DE ACEPTACIÓN DEL PACIENTE **(CHS 1-00002 póliza 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.

A una persona se le puede negar la atención por una de las siguientes razones:

- El solicitante pudo haber sufrido una lesión en un accidente para el cuál se han presentado reclamaciones de seguro o demandas por daños y perjuicios.
- No se acepta a los menores para recibir atención sin el consentimiento firmado u oral de uno de los padres o el tutor legal, excepto en el caso de los servicios para un menor emancipado o autosuficiente, el CA, un menor tambien puede buscar servicios sin consentimiento de los padres o tutores paras servicios en los que un menor puede consentir legalmente (por ejemplo, servicios sensibles para menores) o si hay una emergencia médica.
- Las pacientes obstétricas en la etapa tardisa pueden ser referidas a otros proveedores debido a la naturaleza de alto riesgo de su embarazo.
- Los pacientes que buscan atención para cuales debe haber un nivel de atención más alto, diferente o está mas allá del alcanse de los servicios de NEVHC.
- Si el centro de salud de NEVHC esta cerrado actualmente para la inscripción de nuevos pacientes.
- Si el paciente que busca atención medica fue previamente terminado del cuidado de NEVHC debido a una violación de la poliza de NEVHC.

El acceso a programas y servicios está disponible para todos. A nadie se le puede negar servicios basándose en su raza, color, religión, origen, ascendencia, estado civil, sexo, orientación sexual, edad o discapacidad. A nadie se le puede negar servicios basándose solamente en su inhabilidad para pagar.

CITAS DE LOS PACIENTES **(CHS 3-00009 póliza 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 terminados. 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 programada 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.

PÓLIZAS IMPORTANTES SOBRE EL CUIDADO MÉDICO DEL PACIENTE

LAS SALAS DE ESPERA Y LOS VISITANTES: **(CHS 3-00014 y CHS 1-00018 pólizas 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.

POLIZA DE IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE **(CHS 14-00039 póliza de NEVHC)**

Para identificar 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 no puedan presentar estos documentos 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 OBLIGATORIOS Y NO OBLIGATORIOS **(CHS 14-00007 póliza 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. No se ofrecen descuentos a personas con ingresos de mas de 200% del nivel federal de pobreza a menos que un programa estatal específico tenga una trifa más alta.

PÓLIZAS IMPORTANTES SOBRE EL CUIDADO MÉDICO DEL PACIENTE

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.

SERVICIOS QUE NO SON OBLIGATORIOS

Estudios de infertilidad (por encima del nivel I); exámenes físicos para DMV, INS, adopción, empleo, autorización militar, seguro de vida o exámenes físicos solicitados por el empleador; Pruebas de drogas ordenadas por la corte 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 **(CHS 1-00009 póliza 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 **(CA 14-00006 póliza de NEVHC)**

NEVHC aplicará las polizas 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 y asegura que las tarifas sean consistenses con los cargos normales, habituales y predominantes en la comunidad.

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 y en relación al gobierno acutalmente publicado.

La Mesa 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 se hayan hecho otros arreglos con un personal autorizado o se haya formalizado 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.

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
(CHS 14-00028, CHS 14-00036 Y CHS 14-00038 pólizas 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 balance 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 balance 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 Mesa 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.

TÉRMINACIÓN DEL CUIDADO MEDICO **(CHS 1-00014 póliza de NEVHC)**

Aunque NEVHC considera la terminació del cuidado medico a un paciente como un último recurso, a veces es necesario hacerlo como resultado de comportamientos que son inapropiados o que no se tolerarán del paciente o padre/tutor si el paciente es menor de edad. Se podrá suspender o terminar el cuidado medico 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 pólizas 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) Rechazo a cumplir con las pólizas de pagos; (5) Abuso físico 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.** (11) Impropiedad sexual con el proveedor, el personal, los pacientes u otros** ; (12) Inicio de procedimientos contra un proveedor.**

(** Se podría denunciar a las autoridades locales cualquiera de estas violaciones.)

PÓLIZAS IMPORTANTES SOBRE EL CUIDADO MÉDICO DEL PACIENTE

ANIMALES DE SERVICIO **(CHS 8-00044 póliza 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 póliza 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 disruptivo 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 dueño.

Un proveedor de NEVHC tiene derecho a determinar si es lo mejor para el paciente y el personal, si es necesario retirar un animal de servicio de el cuarto de examen debido a la naturaleza del la cita y cualquier riesgo potencial de seguridad.

The Joint Commission

SpeakUp™

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. .

Edúquese...

- 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 ust
- 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.
- Dígale 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

The Joint Commission

SpeakUp™

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:

_____

Telefono:

_____

Correo electronico:

_____

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 linea:
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.