



Northeast Valley Health Corporation
a californihealth⁺ center



“Cuidando la salud de nuestra comunidad desde 1973”

BIENVENIDO

Su Hogar Médico

Manual Del Paciente

nevhc.org



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 Necesito Asistencia Médica?	9
Centros de Salud: Ubicaciones y Horarios de Servicio	10
Servicios Dentales: Ubicaciones y Horarios de Servicio	11
Atención Médica Primaria y Preventiva: Descripción de los Servicios	12-13
Servicios y Programas Especiales	14
Servicios de Salud Escolares y Servicios de Farmacia	15
Programa de Descuento de Tarifa	16
Pagos por Servicios	17
Directivas Médicas Avanzadas	18
Notificación de Relaciones Comerciales /Declaración	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	27-30
¡Hable! Se Preocupa de los cuidados que recibe	31
¡Hable! Prevención de Infecciones.....	32
Programa de Agradecimiento del paciente y familia	33





Northeast Valley Health Corporation

a californiah⁺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, la Preparatoria de San Fernando, L.A. Mission College, y la Escuela de Sun Valley; y el centro de Salud de Adultos de Van Nuys para personas que viven con VIH/SIDA.

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

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

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

Sinceramente,

Kimberly Wyard
Directora Ejecutiva

Christine Park, MD, MPH
Directora Médica



ACERCA DE NEVHC

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

NUESTRA VISIÓN

Northeast Valley Health Corporation mejorará la salud y el bienestar de los pacientes y comunidades y será parte integral de un sistema de cuidado médico, el 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 DE NEVHC

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

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

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

En el 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 realizar actividades de divulgación y proporcionar 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 instalación fue modernizada y construida en 2019 para proporcionar 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 atención 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).

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 y más recientemente SCV Dental and Wellness Center se inauguró en 2023 para reemplazar nuestro sitio Rainbow Dental que fue destruido por incendio en 2022.

Para abordar la necesidad de más servicios para las mujeres, en 2019, abrimos un nuevo centro de salud de la mujer en Pacoima y en 2023 se inauguró un segundo centro de salud reproductiva y de la mujer en Van Nuys.

Y el sueño continua...

2025 MESA DIRECTIVA

Directores

Juan Vargas (P)
Presidente

Theodore Bradpiece (P)
Tesorero

Stella Mendoza (C)
Vise Presidenta

Kurt Cabrera-Miller (C)
Secretario

Miembros

Diane Morey (P)

Richard Galvan (C)

B. Pagels-Minor (C)

Cynthia Guerrero (C)

Aurora Pascual (C)

Emily Mijangos (C)

Bethany Jones (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 o (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 (Pediatría)*
 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 bienvenida a los pacientes y sus familias

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

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

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

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

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

Crear una abierta, coherente y clara comunicación

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

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

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

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 Referencia (Cuidado de Especialidad):

(818) 432-4444

Línea de Ayuda para Información de Seguros Médicos:

(866) MYNEVHC
(866) 696-3842

Línea de Queja del Paciente:

(818) 270-9506

Línea Automática de Resurtido de Medicinas de la Farmacia:

(818) 270-9797

Línea de Ayuda de la Farmacia:

(818) 270-9279

Página del internet de la Farmacia:

nevhc.org/pharmacy

Página del internet de NEVHC:

nevhc.org

Centro de mensajes de NEVHC (operador en vivo)

Seleccione “0” en el centro de salud para hablar con un agente en vivo

RECORDATORIO

NEVHC requiere un aviso de 24 horas para cancelar su cita. Recuerde llegar 15 minutos antes a todas sus citas. Puede cancelar su cita seleccionando la opción “cancelar cita” al llamar al centro de citas. Para visitas por video, revise las guías de preparación de antemano en www.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*

0

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

PACOIMA
(818) 896-0531

SAN FERNANDO
(818) 365-8086

SUN VALLEY
(818) 432-4400

VAN NUYS PEDIATRIC
(818) 778-6240

CANOGA PARK
(818) 340-3570

NEWHALL
(661) 593-7500

VAN NUYS ADULT
(818) 988-6335

SANTA CLARITA
(661) 673-8800

VALENCIA
(661) 287-1551

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

TRANSITIONS TO WELLNESS
Van Nuys - (818) 765-8656

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

TRANSITION TO WELLNESS
North Hollywood
(818) 826-5555

PACOIMA WOMENS' HEALTH
(818) 485-8250

**MACLAY WELLNESS
CENTER**
(818) 897-2193

**VAN NUYS WOMEN'S AND
REPRODUCTIVE HEALTH
CENTER**
(818) 988-6340

**SCV DENTAL AND WELLNESS
CENTER**
(661) 673-8888

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

PLAN DE SALUD PARA PACIENTES:

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

HEALTH NET
(800) 440-5724

LA CARE
(800) 249-3619

BLUE SHIELD PROMISE
(800) 609-4166

ALIGNMENT
(866) 634-2347

CIGNA
(800) 230-6138

ANTHEM BLUE CROSS
(800) 224-0336

BLUE SHIELD OF CA
(877) 304-0504

MOLINA
(888) 275-8750

CENTRAL HEALTH MEDICARE
(866) 255-4795

DESPUÉS DE LAS HORAS DE NEGOCIOS: llame a su centro de salud para hablar con el doctor de turno, para cualquier problema médico urgente (24 horas al día).

PARA EMERGENCIAS MÉDICAS O PSIQUIÁTRICAS 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 y vie: 8am - 5pm; mié: 9am - 5pm
Rutas de Autobus: 150, 162, 163, 245, línea Naranja 901

Mobile Health Center (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 y 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 y 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 y jue: 8am - 5pm; mar: 8am - 9pm;
vie: 9am - 5pm
Rutas de Autobus: 5, 6, 12

SCV Dental and Wellness Center (661) 673-8888

17909 Soledad Canyon Rd., 2nd Floor,
Santa Clarita, CA 91387
Horario: lun, mar, mié: 8am-5pm, jue:8am-9pm; vie:9am-5pm;
sáb. (cada dos Sábados) 8am-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 y 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-Vier: 8am -12pm y 1pm- 5pm
Rutas de Autobus: 230

Transitions to Wellness-Van Nuys (818) 765-8656

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-North Hollywood (818) 826-5555

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 y 1pm - 5pm;
mié 9am - 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

Van Nuys Women's & Reproductive Health Center 818-988-6340

14624 Sherman Way, Suite 306/307, Van Nuys, CA 91405
Horario Suite 306: lun, jue, sab: 8am-12pm y 1pm-5pm;
mar 1pm-9pm; mié: cerrado; vie 9am-12pm y 1pm-5pm
Horario Suite 307: lun, mar, Jue: 8am, -12pm y 1pm-5pm,
mier: 1pm-9pm;
vie: 9am-12pm y 1pm-5pm
Rutas de Autobus: 162,163,169



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 Departamento 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 Departamento Dental

Ubicación de Van Nuys (818) 765-8656

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 Departamento 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 Departamento 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 – Departamento Dental (818) 365-7517

11051 N. O'Melveny Ave., San Fernando, CA 91340
Horario: lun - vie: 8am-12pm y 1pm - 5pm
Rutas de Autobus: 230

Maclay Wellness Center- Maclay Middle School/ Departamento 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

SCV Dental & Wellness Center (661) 673-8888

17909 Soledad Canyon Rd, 2nd floor, Santa Clarita, CA 91387
Horario: lun, mar, mié: 8am-5pm; jue: 8am-9pm
vie: 9 am-5 pm
sáb: (cada dos Sábados 8am-4:30pm
Rutas de Autobus: 5, 6, 12

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.

Pediatría:

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

SERVICIOS DE SALUD PARA LA MUJER

Cuidado Prenatal:

Los servicios integrales que cubren todas las fases del embarazo como la referencia a uno de nuestros hospitales asociados para el parto y los servicios de alto riesgo, si es necesario. Nuestros Hospitales asociados incluyen el Hospital de Northridge (Dignity Hospital, Valley Presbyterian Hospital, Holy Cross, St. Joseph, Olive View Medical Center. Servicios incluyen visitas médicas prenatales y postnatales, ultrasonido, gestión integral de casos perinatales (CPSP) incluye nutrición, consejería, educación de salud y clases sobre la crianza, la educación y el apoyo sobre lactancia, pruebas de laboratorio y se ofrece asistencia para solicitar programas de seguros.

Planificación Familiar:

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

Ginecología:

Los servicios generales para la salud de la mujer están disponibles para exámenes de la mujer. Evaluación inicial por infertilidad, urología, problemas de ginecología, colposcopia y procedimiento médico LEEP (extirpación electroquirúrgica con alambre curvo para lesiones cancerosas o pre-cancerosas.

ODONTOLOGIA GENERAL:

El programa dental se ofrece en varios de nuestros centros de salud y se ofrecen servicios dentales e integrales para satisfacer las necesidades dentales de los pacientes. Se ofrecen servicios dentales de emergencia durante el horario regular para pacientes establecidos. Los servicios que se ofrecen son: Exámenes (radiografías, educación preventiva, limpiezas, extracciones, empastes (rellenos), dentaduras postizas completas o parciales y coronas.

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 revisará los planes de tratamiento, analizará las opciones de equipo médico y puede recomendar una intervención de cirugía 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 licenciado 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. 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.

ATÉNCION MEDICA PRIMARIA Y PREVENTIVA (cont.)

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 imagen de ultrasonido a todas la futuras madres en el momento del ultrasonido por parte del proveedor contratado.

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 cuidado, incluyendo el ayudarlo a entender y controlar su condición de salud y asistirlo en coordinar su cuidado a especialistas cuando tenga una referencia de nuestro proveedor de NEVHC o necesite servicios fuera de NEVHC. Además, 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 contraer el VIH, tenemos disponibles programas de asistencia para el acceso de pre-exposición y post-exposición.

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, amamantamiento, 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 través del Condado de Los Angeles, contratando con proveedores múltiples para personas sin hogar que proveen medicina primaria, dental y servicios del cuidado de la salud mental en el Condado de Los Angeles. Los servicios son proveídos en albergues, unidades médicas móviles totalmente equipadas, transporte de suministros y campamentos para personas sin hogar cerca de las clínicas comunitarias.

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

NEVHC trabaja estrechamente con LA Family Housing, un programa de soporte y vivienda para individuos y familias sin hogar. Servicios completos del cuidado primario de la salud, manejo de casos y servicios de salud mental son proveídos a los pacientes sin hogar en este centro de salud. Referencia al cuidado dental, tratamiento de abuso de sustancias y alcohol también son proveídos. Así mismo, operamos una unidad médica Móvil que brinda servicios del cuidado de la salud en diferentes lugares en los Valles de San Fernando y Santa Clarita. 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) 765-8656

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 están disponibles incluido el acceso a PreP y PEP.

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

PreP/ETS línea directa: (818) 923-9160

PROGRAMA DE DUI

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

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

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

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

Para Servicios del WIC - **(818) 361-7541 or (800) 313-4942**

SERVICIOS DE SALUD ESCOLARES 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, asesoramiento en salud mental, evaluaciones médicas y educación para la salud a los estudiantes matriculados en el Colegio Comunitario. Prueba de matricularse en la universidad (tarjeta de ASB) 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 Cardinal Charter School y la comunidad en general.

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

SERVICIOS DE FARMACIA

NEVHC opera una farmacia en la clínica 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:	8:30am - 7pm
martes:	8:30am - 7pm
miércoles:	8:30am – 7:30pm
jueves:	8:30am - 7pm
viernes:	9am - 5pm
sábado:	8:30am - 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 de 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

(7/28/25) EXHIBIT C: NEVHC SLIDING FEE							
Poverty Service Tier	A	B	C	D	E	F- No Discount Full Charges	
Federal Poverty Level (FPL)	<= 100%	>100% - 125%	>125% - 150%	>150%-175%	>175%-200%	>200%	
	Nominal & Flat Fee					Fee Schedule	
Medical (inc. Telehealth) Psychiatry, Podiatry & Prenatal Visit (Excludes: Lab, Radiology, DME, Pharmacy ^① and Screening Mammograms sent out-see below)	\$20	\$30	\$40	\$50	\$70	100%	Charges
MNT with RDN, Behavioral Health Therapy w/licensed therapist ^②)	\$0	\$5	\$10	\$20	\$30	100%	Charges
Optometry-Retinal Screening Exams only ^⑥	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	100%	Charges
Preventative Dental ^③ (Excludes Pharmacy ^①)	\$20	\$30	\$40	\$50	\$60	100%	Charges
Additional Dental ^④ (Includes any diagnostic x-rays or imaging) (Excludes: send out dental lab, e.g., crowns, partials, full dentures and Pharmacy ^① , etc.)	\$50	\$65	\$80	\$95	\$110	100%	Charges
Ind or Group Gen Nutrition/Health Education/Prev Behavioral Health Ed; Sub Use counseling w/SUD counselor; Clinical Pharm	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	100%	Charges
Medical Lab Fees--send out	\$0	\$10	\$20	\$30	\$40	100%	Charges
Basic X-ray (excludes advanced imaging & mammography)	\$0	\$10	\$20	\$30	\$40	100%	Charges
Specialty Labs-send out (ex: OB genetic testing)	\$0	\$50	\$100	\$150	\$200	100%	Charges
Labor and Delivery (Excludes Pharmacy ^①)	\$700	\$800	\$900	\$1,000	\$1,100	100%	Charges
Mammograms ^⑤ /Prenatal Ultrasound (on site)	\$10	\$25	\$40	\$55	\$90	100%	Charges (\$100)
Tier 1-Durable Medical Equipment-Basic formulary ^⑦	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	100% charges inc s/h/tax	
Tier 2-Specialty DME (discount applied excluding s/h/tax)	75% off	60% off	45% off	30% off	20% off	100% charges inc s/h/tax	
Pharmacy (AAC- Actual Acquisition Cost for drugs (Does not apply to OTC medications-see CHS 12-00006) Dispensing Fee (DF)	AAC + \$7 DF	AAC + \$9 DF	AAC +\$11 DF	AAC + \$13 DF	AAC + \$14 DF	Full Fee +\$15 DF	

① Excludes Pharmacy

② Includes individual therapy with mental health professional (non MD). MNT is individual with Registered Dietitian.

③ Preventative Dental

④ Additional Dental Services

⑤ For a screening mammogram the pt must pay the fee upfront before the referral is made to the off- site breast center, however, no pt is denied service due to inability to pay. No fees are to be paid to the breast center by the patient per contractual arrangements w/NEVHC.

⑥ Optometry is for diagnostic diabetic retinal exams only

⑦ DME complies w/LA County MHLA DME formulary

Emergency Services (e.g. Diagnosis and Treatment of acute pain, infection, or swelling).	Level I	Advanced Dental Services (e.g. Root canals, crowns, partial dentures, full dentures and bridges).	Level IV
Primary Prevention (e.g. Education, cleaning, fluoride, examination and sealants).	Level II		
Basic Dental Services (e.g. Fillings, simple extractions)	Level III		



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 (tarjetas principales) Medi-Cal, Medicare
Mayoría de los Planes de Seguro Médico Privado

Además, NEVHC tiene contratos para el cuidado de la salud con los 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
Molina

Commercial:

Blue Shield of CA (HMO)
Anthem Blue Cross (HMO)
Health Net (HMO)
*Blue Shield of CA (PPO)
*Blue Shield Covered CA (PPO)
L.A. Care Covered CA (HMO)
Health Net Covered CA (HMO)
Molina Covered CA (HMO)
Cigna (HMO)

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

Alingmemt Health Plan (HMO)
Anthem Blue Cross (HMO)
Blue Shield of CA (HMO)
Central Health Medicare
Plans (HMO)
Molina Health Plan (HMO)

Dental:

Access
DentaQuest
Liberty

CalMedi Connect Plans:

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

Medicare HMO:

Health Net (HMO)
Anthem Blue Cross (HMO)
Molina Health Plan (HMO)
Alignment Health Plan (HMO)
Central Health Medicare Plan (HMO)
Blue Shield of CA (BS65) (HMO)

Inscripción al programa de beneficios publicos:

Para los pacientes sin seguro médico, NEVHC ofrece asistencia para inscribirse en una variedad de programas de beneficios públicos 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 de pago y los requisitos de elegibilidad.



DIRECTIVAS MÉDICAS AVANZADAS

¿Qué es una Directiva Médica Avanzada?: Una directiva anticipada es un documento legal, como un fideicomiso en vida, un testamento, un poder notarial o una orden de no resucitar (DNR). Establece las opciones de atención médica de una persona si no puede comunicarse sus deseos.

Puede indicar en el formulario: La atención médica que desea en caso de que no pueda hablar o tomar decisiones posteriormente. La atención que no desea. Nombrar a alguien, como su cónyuge o pareja, para que tome decisiones sobre su atención médica si no puede.

¿Por qué es importante para mí tener una directiva anticipada?: Una directiva anticipada puede ayudar a garantizar que se respeten sus deseos sobre las decisiones de atención médica y reduce cualquier confusión para sus seres queridos, familiares, y el equipo de atención médica si no puede comunicar decisiones médicas por sí solo.

¿Quien toma decisiones por mí si no tengo una directiva anticipada?: Si no hay un documento de instrucción anticipada o un documento legal similar, entonces los proveedores de atención médica necesitarán obtener orientación médica de los miembros de la familia que podrían desconocer sus deseos sobre el soporte vital. Esto también puede poner a los miembros de su familia o seres queridos en situaciones difíciles.

¿Como puedo establecer una directiva anticipada? Puede contactar a un abogado de salud para establecer una Directiva Anticipada. Aunque esto puede ser costoso, hay otras opciones más económicas: Contacte con una oficina local de asistencia legal en su vecindario para obtener ayuda. Complete en formulario usted mismo a través de recursos en línea: Para residentes de California, visite: https://oag.ca.gov/consumers/general/adv_hc_dir

¿Quien debería tener una copia de mi directiva anticipada? Para que el formulario/documento sea oficial, una directiva anticipada debe ser firmada por dos testigos calificados que no sean miembros de la familia y/o reconocida ante un notario público. Entregue una copia del formulario firmado y completado a su médico/proveedor, a cualquier otro proveedor de atención médica que tenga, a cualquier institución de la salud en la que este recibiendo atención, y a cualquier agente de atención médica (por ejemplo, miembros de la familia) que haya designado para tomar decisiones en su nombre.

¿Dónde puedo obtener ayuda o hacer más preguntas? Si tiene más preguntas o necesita ayuda para comprender que es una directiva anticipada, o si la necesita, hable con su proveedor de atención médica o llame a su plan de salud. Todos los adultos deberían considerar crear una directiva anticipada. Para los pacientes con enfermedades graves, es aún más importante.

Puede visitar los siguientes sitios web de agencias para obtener más información:

Instituto Nacional sobre el Envejecimiento: nia.nih.gov

Medicare: medicare.gov

Oficina del Fiscal General de California: oag.ca.gov

Oficina de California sobre el Envejecimiento: aging.ca.gov ,

O llame al Departamento de Envejecimiento y Discapacidades del Condado de Los Angeles: (800) 510-2020

NOTIFICACIÓN DE RELACIONES COMERCIALES

Es la intención de Northeast Valley Health Corporation (NEVHC) de 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 requerido 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 de Health Care LA IPA y participa en un acuerdo de riesgo compartido con Valley Presbyterian Hospital para servicios de hospitalización de miembros asignados a los planes de Health Net Medi-Cal y LA Care para ciertos centros de salud de el valle de San Fernando.

NEVHC participa en un programa de incentivos de atención médica preventiva con planes de salud en lo que NEVHC recibe incentivos basado en el desempeño.

NEVHC opera su propia farmacia ubicada en San Fernando Health Center.

NEVHC contracta con RJ Imaging para servicios profesionales de radiología.



DERECHOS DEL PACIENTE

Como paciente de nuestra clínica 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 género, raza, estado civil, su orientación sexual, su origen étnico, 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 las funciones y servicios del centro del cuidado médico primario.
8. El derecho de obtener el cuidado de otros médicos dentro del centro del cuidado médico, obtener una segunda opinión, y buscar un cuidado especializado.
9. El derecho a tomar parte en las metas mutuas para obtener alivio de su dolor.
10. El derecho a rechazar tratamiento médico, incluyendo el tratamiento experimental.
11. El derecho a participar en decisiones sobre su cuidado médico, incluyendo dar consentimiento a procedimientos después de ser informado de los riesgos, beneficios, opciones y alternativas.
12. El derecho a recibir información sobre pólizas de pago disponibles, como hacer citas, el cuidado médico fuera de horario, y como hacer sugerencias
 - o presentar quejas a la clínica.
13. El derecho a firmar un documento llamado “directivas médicas avanzadas” para autorizar a la persona que usted designe para hablar por usted, cuando usted no pueda hacerlo por sí mismo.
14. El derecho a participar en elegir su médico.
15. El derecho 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 usted o a otros, la ley puede exigirnos que divulguemos esta información a las autoridades.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

- 1. MANTENER MI CITA:** Yo mantendré todas mis citas programadas. Si no pudiera 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 documentación personal y financiera necesaria para facilitar la elegibilidad a servicios de la clínica o de seguro público.
- 3. LLAMARÉ PARA HACER CITA:** Si me siento mal o tengo alguna pregunta sobre mi cuidado de salud, llamaré a una enfermera de la clínica. Si siento que necesito ir a la clínica para cuidado médico inmediato, manejo de mi caso, servicios sociales o para surtir prescripciones, yo llamaré primero. Si me presento en la clínica sin llamar antes, entiendo que pueden o no atenderme.
- 4. RESPETARÉ A OTROS CLIENTES Y PERSONAL:** Yo prometo respetar la privacidad, dignidad y seguridad personal de todos los clientes y personal de la clínica. No tomaré nada de la clínica sin pedir primero autorización al personal.
- 5. ESTAR A TIEMPO:** Me presentaré a tiempo a mis citas o llamaré para cambiarla.
- 6. NO ALCOHOL O DROGAS:** No utilizaré drogas o haré mal uso de medicamentos recetados, o alcohol antes de una cita. Me comprometo a asistir a mis citas sobrio.
- 7. NO ARMAS:** No 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 protección personal (por ejemplo, policía) le haré saber al personal de recepción y se harán los arreglos apropiados.
- 8. CUIDAR A MIS NIÑOS:** Yo supervisaré y controlaré a cualquier miembro de mi familia o acompañante a la clínica, incluyendo a niños.
- 9. TOMAR TODAS MIS MEDICINAS:** Tomaré todas las medicinas que me fueron indicadas a tomar, o llamaré a mi enfermera. Le haré todas las preguntas que tenga sobre mis medicinas y cómo, y cuando tomarlas. Llamaré a la clínica inmediatamente, si decido dejar de tomar mis medicinas o si mis medicinas me hacen sentir peor.
- 10. REPORTAR OTRO CUIDADOS O ENFERMEDADES:** Informaré al personal de la clínica si estoy recibiendo cuidado médico, psiquiátrico, de salud mental, manejo de caso o cuidado colaborativo (por ejemplo acupuntura, remedios a base de hierbas, etc.) de otra clínica o lugar. Le informaré al personal de la clínica si tengo fiebre, erupción, tos o drenaje en el ojo.
- 11. 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 clínica sobre como prevenir la transmisión de enfermedades.
- 12. RESPONSABLE POR MI CUIDADO:** Entiendo que yo soy finalmente responsable por mi cuidado y el de mi familia. Es mi responsabilidad hacer y mantener mis citas para el cuidado y prevención, así 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

PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD DEL PACIENTE (cont..)

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 conexión segura para compartir y recibir información médica importante de otros proveedores 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 SUJERENCIAS DEL PACIENTE

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 privacyofficer@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.

PROPORCIONAR SUJERENCIAS:

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

¡HÁGANOS SABER LO QUE USTED OPINA!



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



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



Pida hablar con el Administrador de la clínica.

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

1. La forma está disponible en las cajas de sugerencias ubicadas en la salas de espera.
2. Proporcione la máxima **información** posible en referencia a la sugerencia y/o queja.
3. Usted puede dejar la forma en la caja sellada de la sala de espera, o entregarla a cualquiera de nuestro personal.
4. Dentro de 15 días 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 inquietudes.

PROCEDIMIENTO DE QUEJA DEL PACIENTE

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 clínica donde el paciente recibe los servicios. El Administrador tratará de solucionar, siempre que sea posible, el problema o asunto a la satisfacción del paciente. El paciente recibirá una respuesta por escrito a la queja dentro de los 14 días de negocio.
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 acción 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 Comité será definitiva.

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

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 Managed Care) al (888) 466-2219 ó al TDD (Para sordos) (877) 688- 9891. El asunto también puede dirigirse al Defensor del Pueblo del estado de CA (DHCS) al (888) 452-8609 / MMCDombudsmanoffice@dhcs.ca.gov.

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

Atención: 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.

ENCUENTAS DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES:

De vez 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 mejor las cosas.

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 alcance 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 cita 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 el cuarto de examen debido a problemas de capacidad, privacidad o problemas de control de infecciones. Pacientes y/o visitantes que sean disruptivos se les puede pedir que se retiren del centro de salud. Para proteger la privacidad y seguridad de nuestros pacientes y personal, no se permite la filmación que no sea autorizada, la grabación de video o tomar 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.

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.

***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.

PÓLIZAS IMPORTANTES SOBRE EL CUIDADO MÉDICO DEL PACIENTE

***SERVICIOS QUE NO SON OBLIGATORIOS (No sujeto al programa de descuento por tarifa variable)**

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. 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 pólizas 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. 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 acualmente 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.

PÓLIZAS IMPORTANTES SOBRE EL CUIDADO MÉDICO DEL PACIENTE

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.

CODIGO DE CONDUCTA DEL PACIENTE (Violencia en el lugar de trabajo) (CHS 3-00017 póliza de NEVHC)

NEVHC se compromete a proporcionar un eterno libre de violencia.

Ningun individuo (personal, pacientes, contratistas, visitantes) puede participar en conductas verbales o físicas que intimiden, amenacen o agredan a otros mientras se encuentren en los centros de salud de NEVHC o sus alrededores. NEVHC toma en serio todas las amenazas de violencia.

Los siguientes comportamientos están prohibidos en los centros e instalaciones de salud de NEVHC:

a) Posesión de armas o cualquier arma; b) Intimidar o acosar al personal o a otros pacientes; c) Hacer amenazas de violencia a través de llamadas telefónicas, cartas, mensajes de voz, correo electrónico, u otras formas de comunicación escrita, verbal o electrónica; d) Agredir físicamente o amenazar con infligir daño corporal; e) Hacer amenazas verbales de dañar a otra persona o destruir propiedad; f) Daños a equipos o propiedades comerciales; g) Hacer gestos amenazantes o despectivos; h) Hacer insultos raciales o culturales u otros comentarios despectivos

Se anima a los pacientes y visitantes a denunciar cualquier comportamiento de este tipo a la administración del centro de salud correspondiente. Los empleados deben denunciar inmediatamente a los actos de violencia a su supervisor. NEVHC se compromete a investigar todos los actos de violencia, responder a los incidentes y apoyar a las víctimas de delitos violentos.

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

Aunque NEVHC considera la terminación 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) Impropiidad sexual con el proveedor, el personal, los pacientes u otros** ; (12) Inicio de procedimientos contra un proveedor.

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

Speak Up™ se preocupa de los cuidados que recibe



No se quede callado...

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



Preste atención...

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



Eduquese...

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



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

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



Obtenga información acerca de sus medicamentos...

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



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

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



Participe en todas las decisiones sobre su cuidado...

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

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

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

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 en pruebas 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.

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, envíe un correo electrónico a development@nevhc.org o llame al **call 818-270-9576**.

Soy un paciente agradecido y me gustaría hacer un regalo hoy!

Mi donación está incluida:

\$25 \$50 \$75 Otra cantidad \$ _____

Método de Pago:

Adjunto mi cheque a nombre de NEVHC.

Por favor carga 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.

Soy un paciente agradecido y ésta es mi historia:

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

Nombre:

Teléfono:

Correo electrónico:



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

o



**Dar en línea en:
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.