



Manual del paciente

ÍNDICE

Quiénes somos.....	Página 3
Su centro de salud.....	Página 4
Servicios médicos.....	Página 8
El proyecto (Atención del VIH).....	Página 9
Servicios dentales.....	Página 10
Farmacia.....	Página 11
Salud conductista y servicios sociales.....	Páginas 12-13
Servicios de apoyo para los que no tienen vivienda.....	Página 14
Citas.....	Página 15
Pagar los servicios / Escala diferencial de costo.....	Páginas 16-18
Derechos y deberes del paciente	Página 19
Nuestras prácticas de privacidad / Presentar una queja.....	Páginas 22 - 25
Horarios y ubicaciones.....	Páginas 22 - 24

Carta de la Directora General

Estimados pacientes, cuidadores y colegas,

Bienvenidos a *Primary Health Care* (frecuentemente llamado “PHC”). Estamos agradecidos que usted o su ser querido nos haya escogido como su centro de salud. Nuestras clínicas y programas han atendido con orgullo por más de 30 años a Ames, Des Moines, Marshalltown y sus alrededores. En ese tiempo, hemos añadido ubicaciones nuevas, aumentado los servicios, mejorado la tecnología, e incrementado nuestro personal médico y personal de apoyo -- todo con el propósito de ofrecerle al paciente una mejor experiencia, y satisfacer las necesidades de las comunidades que atendemos.

Hoy en día brindamos asistencia médica y dental, servicios y atención de apoyo del VIH, servicios de apoyo para los que no tienen vivienda, farmacia, gestión de casos, asistencia integral de la salud conductista y servicios del abuso de drogas. Nuestras clínicas tienen personal bilingüe, y hacemos todo lo posible para brindar asistencia con capacidad cultural para nuestra diversa población de pacientes. Estoy orgullosa de nuestro equipo de empleados que se entregan en brindar asistencia de alta calidad en un entorno compasivo y cariñoso.

En representación de nuestro liderazgo, profesionales de salud y nuestro personal, le agradezco por haber escogido PHC. Es un honor atenderles. Esperamos que este manual sea una referencia útil para que aprenda más sobre PHC. Si tiene preguntas o preocupaciones adicionales, por favor llame a mi oficina o al departamento apropiado, que se puede encontrar en el directorio telefónico del manual.

Atentamente,

Kelly Huntsman
Directora General
Primary Health Care

¿QUIÉNES SOMOS?

Primary Health Care (PHC) es un centro de salud comunitario sin fines de lucro. Un centro de salud comunitario que está abierto a todos, independientemente de los ingresos y el estado de seguro. PHC se dedica a satisfacer las necesidades de nuestra comunidad y apoya la filosofía de un Centro Médico Centrado en los Pacientes. El objetivo de PHC es ofrecer servicios de atención primaria integral y de alta calidad que sean accesibles a todos.

NUESTRA MISIÓN

PHC es un equipo de profesionales dedicados a prestar asistencia sanitaria y servicios de apoyo a todos para mejorar la calidad de vida.

NUESTROS VALORES

Integridad...ser honesto, sincero y hacer lo correcto.

Compasión... demostrar empatía, bondad, y ofrecer esperanza.

Acceso...estar disponible, ofrecer precios razonables y flexibles.

Respeto...dignidad, tratar a la gente como le gusta ser tratado, y valorar a todos.

Excelencia... ser lo mejor, alta calidad, y un equipo dedicado

JUNTA DIRECTIVA

PHC se gestiona mediante un consejo comunitario que representa a los pacientes que atendemos. El consejo está formado por personas que ofrecen su tiempo, talento, y recursos para crear fiscalmente y administrativamente una organización fuerte. Los miembros del consejo se encargan de asegurar que PHC cumple su misión y valores; y de que cumpla su objetivo de mejorar la salud de los que viven en nuestra comunidad.

Para una lista completa de los miembros del consejo de PHC, por favor vea nuestro sitio web:

www.phciowa.org/about/#Board-Of-Directors

Las clínicas de PHC están situadas en las siguientes comunidades: Ames, Des Moines, y Marshalltown.

PHC ES SU CENTRO DE SALUD

PHC sigue el modelo del Centro Médico Centrado en los Pacientes y está reconocido a nivel 2 por el Comité Nacional de la Garantía de la Calidad (CNGC). Un Centro Médico Centrado en los Pacientes es responsable de satisfacer la gran mayoría de las necesidades físicas y mentales de asistencia médica de cada paciente. Esas necesidades incluyen la prevención, el bienestar, y el cuidado agudo y crónico. La Comisión Conjunta reconoce a PHC como un Centro Médico de Atención Primaria

¿QUÉ ES UN CENTRO DE SALUD?

Un centro de salud que se enfoca en la asistencia médica basándose en un equipo que le ayuda a obtener los mejores posibles resultados de salud. El médico de cabecera le ofrece atención continua y coordinada durante toda su vida. Gracias a nuestro equipo, PHC puede proveer apoyo adicional. Por ejemplo, un gestor de atención de enfermería puede ayudarle con el tratamiento de enfermedades crónicas o un especialista de beneficios sanitarios puede ayudarle a navegar las complejidades para solicitar Medicaid — el apoyo de estos profesionales cualificados puede apoyarle, junto con su profesional de asistencia médica, a conseguir sus metas de asistencia sanitaria.

Este equipo de asistencia sanitaria le ayudará a gestionar la asistencia que necesite. Estos profesionales pueden responder a sus preguntas, involucrar a otros expertos médicos cuando sea necesario y coordinar la asistencia con otras agencias y hospitales.

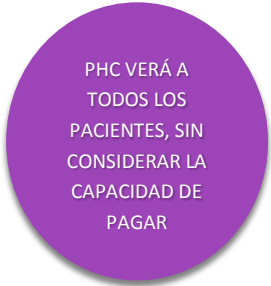
LOS PACIENTES DE PHC

PHC acepta a **TODOS** los pacientes incluyendo:

- los que no tienen seguro médico
- los que no tienen seguro médico y necesitan ayuda para solicitar Medicare u otra cobertura
- los que tienen un seguro insuficiente — los que tienen seguro pero los copagos hacen que no sea asequible
- los que tienen seguro médico

PHC acepta los siguientes planes de seguro:

- Medicare
- Medicaid
- Hawk-I
- Seguros Privados



PHC VERÁ A
TODOS LOS
PACIENTES, SIN
CONSIDERAR LA
CAPACIDAD DE
PAGAR

SERVICIOS MÉDICOS

PHC ofrece una gama completa de atención sanitaria. Los servicios incluyen:

- Tratamiento de enfermedades crónicas (diabetes, presión alta, etcétera)
- Servicios de planificación familiar
- Exámenes de salud y bienestar general para pacientes de todas las edades
- Inmunizaciones
- Atención prenatal y de embarazo, atención a los recién nacidos (grupos prenatales enfocados en el embarazo están disponibles en algunos, pero no todos los sitios)
- Manejo de los medicamentos psiquiátricos
- Atención a los enfermos
- Revisiones generales tanto para la escuela como para los deportes
- Pruebas y tratamientos para las enfermedades transmitidas sexualmente / VIH
- Tratamiento para el abuso de drogas (disponible en algunos, pero no todos los sitios)
- Exámenes físicos para niños
- Asistencia médica para mujeres

PHC ofrece medicina familiar, medicina pediátrica, medicina interna, y servicios gineco-obstétricos. Para las ubicaciones de las clínicas PHC, consulte las páginas 23-25 de este manual o nuestro sitio web en www.phciowa.org/locations.

LABORATORIO

Muchas pruebas de laboratorio las hacen el personal del laboratorio y son procesados in situ para asegurar pruebas y resultados a tiempo. Algunas pruebas de laboratorio se hacen en otros laboratorios.

RADIOLOGÍA

Se prestan servicios de radiología en la Clínica East Side, PHC en la Clínica de Mercy y en la Clínica Bery Engebretsen en Des Moines.

GESTIÓN DE CASOS

Hay servicios de gestión de casos para ayudarle a alcanzar sus metas de salud y tratamiento de enfermedades crónicas. Un gestor de asistencia en enfermería o trabajador de apoyo familiar puede ayudarle a alcanzar las metas para mejorar la asistencia sanitaria y las necesidades de servicios sociales.

EL PROYECTO (SERVICIOS & ATENCIÓN DEL VIH)

El equipo multidisciplinario del Proyecto ofrece una completa variedad de servicios del VIH desde la prueba al tratamiento, en un ambiente compasivo y profesional. El equipo de atención incluye un Médico Asociado Certificado por la Academia Americana de la Medicina del VIH, enfermeros titulados, gestores de casos, especialistas en prevención y especialistas en beneficios sanitarios que se esfuerzan por prestar atención de calidad y centrada en el paciente con el fin de conseguir óptimos resultados sanitarios.

“Nuestro objetivo es asistirle a navegar un sistema de salud complejo para que participe controlando su propia enfermedad crónica.”

Usted puede que califique para recibir atención individualizada como servicios de apoyo. Los servicios de apoyo incluyen: asistencia para solicitar beneficios públicos, asistencia con el costo de los medicamentos recetados, los copagos y las primas.

Para obtener más información, pida hablar con su gestor de atención de enfermería o con un especialista en beneficios sanitarios.

PRUEBAS DEL VIH/ITS

Para pedir una prueba del VIH confidencial o para detectar infecciones de transmisión sexual, los pacientes pueden llamar a The Project (El Proyecto) a (515) 248-1595 o hacer la cita en línea a www.phctheproject.org/free-testing/.

SERVICIOS DENTALES

Las clínicas dentales de PHC ofrecen la asistencia necesaria para mejorar y mantener la salud bucal. El personal presta atención dental completa a los pacientes de todas las edades. La atención dental de urgencia también está disponible. Para encontrar las ubicaciones de las clínicas dentales de PHC, consulte la página 23 de este manual o en nuestro sitio web www.phciowa.org/dental.

La asistencia dental completa incluye:

- Asistencia diagnóstica y preventiva
- Asistencia urgente
- Endodoncia
- Cirugía oral
- Asistencia periodontal
- Visitas prenatales de higiene bucal
- Asistencia reconstructiva
- Exámenes físicos para niños

Como todas las clínicas de PHC, las clínicas dentales tienen especialistas en beneficios sanitarios. El personal bilingüe puede ayudar a los pacientes a solicitar beneficios o a responder las preguntas que tengan los pacientes sobre los seguros o cualquier pregunta sobre la cobertura dental.

SERVICIOS DE FARMACIA

Los farmacéuticos pueden despachar recetas, responder preguntas y asesorar sobre los medicamentos de las recetas. Además, pueden enseñarle a usar inhaladores y glucómetros, y asesorar sobre la nutrición y la diabetes. Hay intérpretes disponibles para pacientes que no hablan inglés.

PHC participa en el Programa de la Fijación de Precios de Medicamentos 340B disponible para organizaciones elegibles que sean un Centro de Salud Calificado Federalmente o se parezcan a uno. Debido a este tipo de financiación, *las recetas solo se despachan si las ha recetado un proveedor de PHC.*

PROGRAMAS DE PAGO Y ASISTENCIA

El único seguro que acepta la farmacia es Medicaid. Los pacientes también pueden pagar los medicamentos de las recetas en efectivo, con cheque o tarjeta de crédito. PHC también participa en programas de asistencia farmacéutica para que los medicamentos sean asequibles. Para obtener más información sobre estos programas y para saber si califica concierte una cita con un representante de farmacia

SALUD CONDUCTISTA Y SERVICIOS SOCIALES

PHC proporciona asistencia completa, incluyendo problemas sociales y conductistas que usted o su familia esté enfrentando. Nuestros profesionales de asistencia médica que proporcionan servicios de salud mental son especialistas de salud conductista.

PHC cree que el mejor servicio ocurre cuando los proveedores de servicio de salud trabajan juntos. Para una consulta, usted (o un miembro de la familia) puede recomendar a un especialista de salud conductista de los otros especialistas de asistencia médica que forman parte del equipo de PHC.

¿QUÉ ES UNA CONSULTA DE SALUD CONDUCTISTA?

En cada clínica médica, un especialista conductista a nivel master está disponible para proporcionar servicios de salud conductista como parte de la asistencia médica. Le ofrecen ayuda cuando las adicciones, conductas, estrés, preocupaciones, o cuestiones emocionales interfieren con la vida diaria o la salud general.

¿QUÉ PROBLEMAS AYUDAN A SOLUCIONAR LOS ESPECIALISTAS DE SALUD CONDUCTISTA?

Pueden ayudar a reducir los síntomas asociados con condiciones crónicas como la obesidad, dolor crónico, el sueño, dolor de cabeza, y diabetes. También pueden ayudar con cambios de conducta relacionados al ejercicio, al uso de alcohol y pérdida de peso. En colaboración con su médico de cabecera, un especialista de salud conductista puede ayudar a controlar dificultades emocionales y de conducta como la ira, depresión, pena, estrés y preocupación.

¿CÓMO PUEDO CONSULTAR CON UN ESPECIALISTA DE SALUD CONDUCTISTA?

Puede consultar con uno durante una cita médica o en una cita separada. Puede llamar y pedir cita o durante una cita que ya haya sido programada puede pedirle a su médico que le recomiende uno. Su médico de cabecera/equipo de salud conductista también puede recomendarle en la comunidad, fuera de PHC, servicios de salud conductista y tratamientos por abuso de drogas.

TRABAJADORES DE APOYO FAMILIAR

Los trabajadores de apoyo familiar le proporcionan asistencia al ponerle en contacto con otros recursos a los que califique y pueda recibir. Estos servicios incluyen solicitar Medicaid, programas de comida, alojamiento, asistencia jurídica, y ayuda de transportación. La meta de un trabajador de apoyo familiar es atenderle a superar barreras económicas y sociales –esforzándose en mantener su salud.

PROGRAMA DE SBIRT

Screening - Exámenes

Brief Intervention - Intervención breve

Referral to - Recomendación a

Treatment - Tratamiento

La meta primaria de SBIRT es identificar e intervenir cuando hay personas que tienen alto riesgo con problemas de salud o problemas sociales debido a la adicción de alcohol u otras drogas. Como parte de su asistencia médica habitual, hablamos de posibles riesgos. Si hay recursos adicionales que forman parte del plan que hizo con su médico de cabecera, PHC puede proporcionarle o recomendarle los servicios apropiados. Estos servicios pueden incluir apoyo individual, programas de tratamiento, y/o medicamentos que puedan ayudar a conseguir sus metas sanitarias. También tenemos acceso a asesores que se pueden reunir individualmente con usted en la clínica para ayudarle a conseguir metas relacionadas con el uso del alcohol o drogas.

PROYECTO DE SALUD Y LEY

A través del proyecto de salud y ley, PHC se asocia con Iowa Legal Aid (Asistencia Jurídica de Iowa) para ayudar con cuestiones como discapacidad, discriminación, divorcio, alojamiento, violencia doméstica, problemas financieros, custodia, y cuestiones sobre el desempleo. Haga una cita con el trabajador de apoyo familiar de su clínica PHC para aprender más sobre el Proyecto de Salud y Ley.

SERVICIO DE APOYO PARA LOS QUE NO TIENEN VIVIENDA

El equipo de los Servicios de Apoyo para los que no tienen vivienda incluye admisión centralizada, servicios de apoyo para familias de veteranos, y otros servicios y programas de alojamiento.

La Admisión Centralizada (o *Centralized Intake* por su nombre en inglés) es un programa que colabora con gente que no tiene vivienda, proporciona refugios para los que han sufrido abuso doméstico y para familias, también colabora con otras agencias sin fines de lucro para proveer servicios rápidos, eficientes, y compasivos en el condado de Polk. Los gestores de los casos de PHC evalúan a cada persona o familia mediante un proceso de admisión. Desde ahí, determinan el mejor proceso para atenderles. Ayudándoles a gestionar su caso, alojamiento y a revelar opciones para vías de ingresos que puedan resultar del proceso de Admisión Centralizada.

Los servicios de apoyo para familias de veteranos (SAFV o SSVF por sus siglas en inglés) es un programa fundado por el Departamento de Asuntos de Veteranos que intenta proporcionar estabilidad de alojamiento para los que tienen bajos ingresos. El programa tiene lugar en los condados de Dallas, Jasper, Marshall, Polk, Story, y Warren. SSVF se compromete con la comunidad y servicios de gestión de casos. Los gestores de casos ayudan a los veteranos y a sus familias con el alojamiento y los guía con la solicitud para la asistencia de veteranos y otros beneficios públicos.

“Veterano se define como una persona que ha servido en el servicio militar activo, en la fuerza naval o aérea y que fue dado de alta o liberado bajo condiciones que no fueron deshonestas.”

Para calificar a SSVF se necesita ser:

- Miembro de una familia veterana - se define como una persona soltera o una familia en la cual la cabeza de familia o el esposo/a de la cabeza de familia es veterano/a.
- De bajos ingresos - El ingreso familiar no excede 50% el ingreso promedio del área.
- Estatus de alojamiento - un veterano que ahora está sin vivienda o que corre el riesgo inmediato de perder su casa.

Si usted o alguien que conozca está en una situación de alojamiento inestable, por favor póngase en contacto con nuestro equipo de apoyo para los que no tienen vivienda al (515) 248-1850.

CITAS

PARA HACER UNA CITA MÉDICA

Para hacer una cita llámenos a la clínica que usted prefiera. En las páginas 23-25 de este manual se encuentran los números de teléfono y las horas de apertura. Las ubicaciones de las clínicas y la información de contacto también se pueden encontrar en el siguiente sitio web www.phciowa.org/locations. PHC se esfuerza en proporcionarle la fecha y hora que mejor le convengan a sus necesidades

PARA HACER UNA CITA DENTAL

Para hacer una cita dental llame a la clínica dental que prefiera. En las páginas 23-25 de este manual se encuentran los números de teléfono y las horas de apertura. Las ubicaciones de las clínicas y la información de contacto también se pueden encontrar en el sitio web www.phciowa.org/locations. PHC se esfuerza en proporcionarle la fecha y hora que mejor le convengan a sus necesidades.

LO QUE DEBE TRAER A UNA CITA MÉDICA/DENTAL

En la primera visita a PHC se les pide a los pacientes nuevos que rellenen formularios. Estos formularios llegarán a ser parte de su expediente médico incluyendo datos como su dirección, número de teléfono, su empleo y sus compañías de seguros. Como somos un centro médico comunitario, es posible que también le preguntemos datos demográficos, como el género, la raza o la orientación sexual. Los pacientes nuevos también rellenan un cuestionario básico de su historial médico personal y familiar. Los formularios se pueden rellener en la clínica o también puede descargarlos con antelación en www.phciowa.org/patient-forms.

Para formar parte de nuestro programa diferencial de costo necesita mostrarnos los ingresos de cada trabajador que forme parte de su hogar. Un especialista en beneficios sanitarios le puede ayudar con este proceso. Siempre traiga su tarjeta de seguro y una lista de los medicamentos (o puede traer los frascos de las pastillas) que usted tome.

PARA CANCELAR UNA CITA

PHC entiende que a veces nuestros pacientes no pueden mantener una cita que se ha programado previamente. Para cancelar una cita el/la paciente es responsable de notificar a la clínica tan pronto como sea posible.

CUANDO EL CENTRO ESTÁ CERRADO

PHC provee cobertura 24 horas al día y para asegurar la continuidad de atención también provee cobertura los siete días de la semana. Si nos llama y necesita atención después de las horas de trabajo un servicio de contestación le contactará con un proveedor de guardia. *En caso de emergencia, por favor llame al 911.*

PAGAR LOS SERVICIOS

SEGURO

PHC entregará su reclamación a cualquier compañía de seguro privado junto a Medicare y Medicaid. El paciente deberá entregar su tarjeta de seguro e información en el momento del servicio.

PHC es un proveedor participante de los siguientes planes de seguro*:

- Medicaid
- Medicare
- Blue Cross / Blue Shield
- United Health Care
- Wellmark

*los planes de seguro en los que participa PHC están sujetos a cambios sin previo aviso

Si tiene preguntas sobre su seguro médico, por favor contacte a la clínica y pida hablar con un especialista en beneficios sanitarios (en las páginas 23-25 de este manual puede encontrar las horas y ubicaciones).

MERCADO DE SEGURO MÉDICO

Los planes de seguro médico que le convienen a sus necesidades y presupuesto se pueden encontrar en el mercado de seguro médico. Existen planes gratuitos y de bajo costo también dependiendo de su ingreso puede disponer de ayuda financiera.

Si no tiene seguro médico o le gustaría saber si clasifica para la cobertura más económica, haga una cita con alguno de los especialistas en beneficios sanitarios de PHC (en las páginas 23-25 de este manual puede encontrar las ubicaciones y números de teléfono de las clínicas) o visite www.healthcare.gov.

POLÍTICA DEL PROGRAMA DE LA ESCALA DIFERENCIAL DE COSTO

El programa diferencial de costo nos permite reducir el costo para que usted y su familia puedan ser atendidos en PHC. Si necesita ayuda para pagar los servicios de atención puede solicitar el programa.

Para calificar a este programa depende del:

- ingreso de usted o su familia
- tamaño familiar

¿CÓMO SE SOLICITA EL PROGRAMA?

Una vez que sea paciente de PHC, un especialista en beneficios sanitarios estará disponible para conocerle y ayudarlo con la inscripción del programa diferencial de costo. *Para solicitar el programa necesitará proveer el ingreso de su hogar más reciente.* Este se verificará por lo menos una vez al año. Para los menores de 18 años de edad habrá que proveer la prueba de que Medicaid le ha rechazado.

¿Qué se considera prueba de ingreso?

- La declaración de la renta o el formulario W-2 más reciente
- Las nóminas – las nóminas más recientes del último mes completo
- La declaración de los beneficios del desempleo
- La declaración de los beneficios de la indemnización laboral
- Otra documentación de ingreso

¿CUÁNTO DEBE USTED?

La cantidad de descuento depende del tamaño familiar y del ingreso. La factura siempre será por lo menos \$10 por los servicios médicos y \$40 por servicios dentales. Sino tiene vivienda, por favor avise al especialista en beneficios sanitarios ya que estos pagos mínimos pueden ser diferentes para los que no tienen vivienda. El especialista le ayudará para que sepa la ayuda a la que califica y le ayudará a organizar un plan de pago en caso de que sea necesario.

POLÍTICA DE ESCALA DIFERENCIAL DE COSTO (CONT)

PREGUNTAS MÁS FRECUENTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESCALA DIFERENCIAL DE COSTO

¿Es PHC una clínica gratis? No. Los pacientes son responsables de pagar una porción del costo de su asistencia médica.

¿Quién paga los servicios que han sido reducidos en el costo? Mediante becas y donaciones se ayuda a compensar los gastos de los costos reducidos para atender al paciente.

¿Tengo que ser ciudadano para solicitar la escala diferencial de costo? No, los pacientes no tienen que ser ciudadanos de los EE.UU para solicitar la escala diferencial de costo.

¿Qué pasa si no tengo ingresos? Los pacientes todavía pueden solicitar el programa de la escala diferencial de costos. Los especialistas de beneficios sanitarios de PHC podrán asistirle con este proceso.

Tengo que pagar mucho dinero antes de que mi seguro pague mi atención médica. ¿Puedo solicitar el programa de la escala diferencial de costo? Sí, puede.

¿Es confidencial mi información de ingresos? Sí, toda la información que se recopila de nuestros pacientes es confidencial.

PREGUNTAS SOBRE SU FACTURA

¿Tiene preguntas o necesita clarificación sobre su factura? Por favor contacte con el departamento apropiado con la siguiente información:

Preguntas sobre facturación dental: (515)248-1667

Preguntas sobre facturación médica (515)249-1649

Dirección para la facturación (dental y médica)

Departamento de Facturación PHC (PHC Billing por su nombre en inglés)

PO Box 1321

Des Moines IA, 50305-1321

DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE

PHC respeta a cada paciente y se compromete a atenderle lo mejor posible. *Los derechos y deberes del paciente* resumidos abajo explican lo que puede esperar de nosotros y lo que PHC espera de usted.

TIENE DERECHO A:

- Recibir atención de calidad. PHC no discriminará o permitirá la discriminación contra cualquier persona o grupo por motivos de raza, color, sexo, origen nacional, edad, religión, orientación sexual, identidad de sexo, o cualquier otra clase protegida.
- Saber los nombres y requisitos del personal de PHC.
- Recibir información correcta y precisa.
- Obtener la información o educación que necesite para decidir sobre su atención, incluyendo opciones para su atención y los riesgos asociados con estas opciones.
- Saber los costos de su atención y aprender sobre las formas de cómo poder pagarlos, incluyendo la solicitud para el programa de la escala diferencial de costo u otros recursos que califique para poder recibir.
- Cortesía y respeto.
- Atención privada y confidencial
- Hacer preguntas sobre su asistencia médica y esperar respuestas.
- Recibir consejo después de las horas de trabajo
- Esperar acceso razonable a la atención médica
- Negarse a participar en proyectos de investigación
- Presentar una queja como paciente.
- Negarse a un tratamiento.
- Ser evaluado por el dolor.
- Obtener una segunda opinión sobre su enfermedad.
- Cambiar su médico de cabecera en PHC.
- Pedir arreglos especiales si tiene una discapacidad.
- Saber los requisitos sobre informes legales.
- Pedir ayuda con un testamento en vida o poder notarial duradero para la atención médica.

SU DEBER ES:

- Cuidar su salud.
- Llamar con 24 horas de antelación si no puede mantener su cita.
- Seguir las instrucciones que su médico de cabecera le ha dado a usted, a sus hijos y a otras personas que usted cuida.
- Obtener exámenes anuales para usted y su familia.
- Obtener su medicamento antes de que se le agote.
- Entregar al personal de PHC información exacta y correcta sobre su enfermedad, problemas de salud, y medicamentos que toma.
- Informar a PHC si quiere transferir su asistencia dental o médica a otro proveedor.
- Pagar el co-pago en cada visita y hacer un esfuerzo en pagar la cuenta a tiempo.
- Dar información correcta a PHC.
- Saber su plan de seguro.
- Mostrar respeto a otros pacientes y al personal de PHC.
- Llamar durante las horas de trabajo cuando tenga continuos problemas de salud en curso o que no se consideren emergencias.
- Decirle a su médico el dolor que siente. Informar a su médico si su salud empeora o si tiene una reacción inesperada a un medicamento.
- Preguntarle al médico si no entiende la información que se le dio.
- Dar permiso por escrito para divulgar su historial médico (de otros proveedores) a PHC cuando sea necesario.
- Entregar a PCH una copia de su testamento vital o un poder legal duradero para tratar asuntos de asistencia médica.

AVISO QUE INFORMA A LA GENTE SOBRE LA ANTI DISCRIMINACIÓN, REQUISITOS DE ACCESIBILIDAD Y UNA DECLARACIÓN DE ANTIDISCRIMINACIÓN: LA DISCRIMINACIÓN ESTÁ EN CONTRA DE LA LEY

PHC cumple con leyes federales de los derechos civiles y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo. PHC no excluye a nadie ni trata a nadie de manera diferente a causa de su raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Aviso (Cont)

PHC:

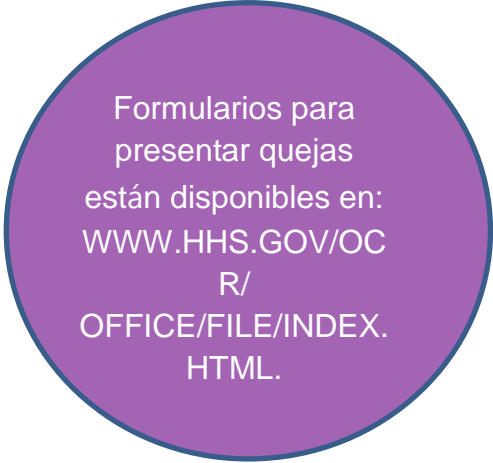
- Ofrece ayuda y servicios gratuitos a personas que tengan discapacidades para comunicarse efectivamente con nosotros, como:
 - Intérpretes calificados de lengua de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos)
- Provee servicios de idioma gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, por ejemplo:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si usted necesita estos servicios, informe al equipo de atención médica antes o durante su visita. Si cree que PHC ha fallado en proveerle estos servicios o le ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color de piel, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, usted puede presentar una queja ante el Director de Cumplimiento de PHC o con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., La Oficina de los Derechos Civiles. Ver la página 29 de este manual para la información de contacto de PHC sobre el cumplimiento.

Las quejas de los derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU., en la Oficina de Derechos Civiles se puede entregar electrónicamente a través del portal de quejas de los Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo, o por teléfono en:

Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU.

200 Independence Ave. SW
Habitación 509F, Edificio HHH
Washington D.C. 20201
(800) 368-1019
(800) 537-7697 (TDD)



Formularios para
presentar quejas
están disponibles en:
[**WWW.HHS.GOV/OC**](http://WWW.HHS.GOV/OCR/)
R/
[**OFFICE/FILE/INDEX.**](http://OFFICE/FILE/INDEX.HTML)
HTML.

NUESTRAS PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

Entendemos que la información de su salud y atención médica es personal. Como lo es su profesional de asistencia médica; nos comprometemos a proteger su información de salud. Utilizaremos y compartiremos su información de salud solamente cuando usted lo autorice o la ley lo permita/o lo requiera.

CÓMO PODEMOS USAR Y DIVULGAR SUS DATOS DE SALUD SIN SU CONSENTIMIENTO:

- Para tratamientos
- Para hacer pagos
- Para operaciones de atención médica
- Para citas/ recordatorios de cambios
- Servicios relacionados con la salud y alternativas del tratamiento
- Actividades de la recaudación de fondos (limitadas a: nombre, dirección, número de teléfono y fechas de servicio)
- A las personas involucradas en su cuidado o pago por su cuidado
- Según lo requerido por la ley
- Para evitar una amenaza seria a la salud o a la seguridad
- Para indemnización laboral
- Para actividades de supervisión de la salud
- Para asuntos judiciales y actas administrativas
- Con el fin de aplicar la ley
- Para actividades de la salud pública
- Para el juez de instrucción, los examinadores de la salud y los directores de la funeraria
- Para la donación de órganos, ojos o tejidos
- Para investigaciones
- Para funciones del gobierno especializado

SUS DERECHOS DE PRIVACIDAD

- Derecho a inspeccionar y copiar su información de salud personal
- No estamos obligados a aceptar su solicitud de restricción si para nosotros no es factible cumplir con su solicitud o si creemos que afectara negativamente nuestra capacidad de cuidarle
- Derecho a solicitar restricciones de un plan de salud
- Derecho a enmendar
- Derecho a solicitar una restricción
- Derecho a recibir comunicación de información confidencial
- Derecho a recibir un listado de información divulgada
- Derecho a una copia en papel de este comunicado

DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Antes de que un paciente vea el registro médico y / o la publicación de registros médicos debe firmar un formulario en el que el paciente consiente divulgar su información. Las personas que están autorizadas a consentir son:

- Un paciente que tenga 18 años de edad o más
- Un representante legal de un paciente
- Un paciente, tutor legal o representante legal en nombre de un menor que tenga 18 años de edad
- Si el paciente es menor de edad y pide tratamiento por abuso de drogas, planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual o atención de salud mental, se necesita la firma del menor en todas las instancias mencionadas anteriormente
- A menos que sea ordenado por un tribunal en una audiencia de custodia, ambos padres tendrán acceso legal a la información que tiene que ver con el niño, incluyendo, pero no limitado a registros médicos y registros del hospital
- Si el paciente ha sido adjudicado como incompetente, el tutor legal u otro representante legal puede dar su consentimiento autorizado por la ley para actuar en el nombre del paciente

PRESENTAR UNA QUEJA

Si usted cree que sus derechos de privacidad han sido violados, puede presentarnos una queja o presentarla al Secretario del Departamento de Salud y Servicios Humanos. Puede presentar una queja por correo, fax, o enviarnos un correo electrónico con una descripción escrita de su queja. También puede llamar por teléfono para reportar su queja.

En su queja, por favor describa lo que sucedió y detalle las fechas y nombres de cualquier persona involucrada. Por favor provea sus datos de contacto para que podamos responder adecuadamente. No será penalizado por presentar una queja.

Puede ponerse en contacto con la Directora de Cumplimiento de PHC con su queja, use los siguientes datos de contacto:

PHC

A/A: Directora de Cumplimiento

1200 University Avenue. #200

Des Moines, IA 50314

Para enviar un correo electrónico, por favor llame al (515) 248-1447 para obtener la dirección electrónica de la directora de cumplimiento.

O

Puede llamar a la línea telefónica confidencial del cumplimiento corporativo a (515) 248-1451.

HORARIOS Y UBICACIONES DE CLÍNICAS

CLÍNICAS DENTALES

Clínica Dental Bery Engebretsen

2353 SE 14th St.

Des Moines, IA 50320

Tf: (515) 248-1470 / Fax: (515) 248-1474

Lunes a jueves

7:30 h. a 19:00 h.

Viernes

7:30 h. a 17:00 h.

Clínica Dental de Marshalltown

112 E. Linn St.

Marshalltown, IA 50158

Tf: (641) 844-6230 / Fax: (641) 844-6235

Lunes, martes, miércoles y viernes 7:45 h. a 17:00 h.

Jueves

7:45 h. a 17:45 h.

University Dental

1200 University Ave. #100

Des Moines, IA 50314

Tf: (515) 248-1888 / Fax: (515) 248-1890

Lunes a viernes

8:00 h. a 17:00 h.

CLÍNICAS MÉDICAS

Clínica médica Bery Engebretsen

2353 SE 14th St.

Des Moines, IA 50320

Tf: (515) 248-1400 / Fax: (515) 248-1414

Lunes a viernes

8:00 h. a 17:00 h.

CISS

1420 Mulberry St.

Des Moines, IA 50309

Tf: (515) 248-1500

El horario puede variar. Por favor, llame para pedir cita.

Clínica East Side /Medicina Interna

3509 E. 29th St.

Des Moines, IA 50317

Tf: (515) 248-1600 / Fax: (515) 248-1630

Lunes a jueves

8:00 h. a 20:00 h.

Viernes

8:00 h. a 17:00 h.

Sábado

9:00 h. a 13:00 h.

HORARIOS Y UBICACIONES DE CLÍNICAS (CONTINUACIÓN)

CLÍNICAS MÉDICAS

La clínica Hoover/Meredith
4800 Aurora Ave.
Des Moines, IA 50310
T: (515) 242-7300

El horario puede variar.

La clínica médica de Marshalltown
412 E Church St.
Marshalltown, IA 50158
Tf: (614) 753-4021 / Fax: (641) 753-4025

Lunes a viernes 8:00 h. a 20:00 h.
Sábado 9:00 h. a 13:00 h.

PHC en la Clínica Mercy
250 Laurel St.
Des Moines, IA 50314
Tf: (515) 643-4610 / Fax: (515) 643-4662

Lunes a viernes 8:00 h. a 17:00 h.

Clínica de la Escuela Secundaria Scavo
1800 Grand Ave.
Des Moines, IA 50309
Tf: (515) 242-8488 / Fax: (515) 242-8489

Lunes y jueves 9:00 h. a 13:00 h.

Clínica del Condado de Story
3510 Lincoln Way
Ames, IA 50014
Tf: (515) 232-0628 / Fax: (515) 232-0727

Lunes a viernes 8:00 h. a 17:00 h.

El Proyecto (The Project)
1200 University Ave. #120
Des Moines, IA 50314
Tf: (515) 248-1595 / Fax: (515) 248-1830

Lunes a viernes 8:00 h. a 16:30 h.
Pida cita para hacerse una prueba del VIH/ITS en línea:
phctheproject.org/free-testing

CLINICAS MÉDICAS

Clínica University
1200 University Ave. #120
Des Moines, IA 50314
T: (515) 248-1500 | F: (515) 248-1510

Lu. - Vi. 8:00 h. a 16:30 h.

Clínica West Side
1601 N.W. 114th St. #334
Clive, IA 50325
T: (515) 225-7201

Lu. - Vi. 8:00 h. a 17:00 h.

YESS (Servicios y Alojamientos de Emergencia para los Jóvenes)
918 S.E. 11th St.

Las horas pueden variar

PROGRAMA Y FARMACIA

Servicios de Apoyo para los que no tienen vivienda
1200 University Ave. #110A
Des Moines, IA 50314
T: (515) 248-1850

Lu. - Vi. 8:00 h. a 17:00 h.

Unidad de salud móvil
La ubicación puede variar

Las horas pueden variar

Farmacia
1200 University Ave. #105
Des Moines, IA 50314
T: (515) 262-0854 | F: (515) 262-5089

Lu. - Vi. 8:30 h. a 17:00 h.

Notas

¿CONOCE A ALGUIEN QUE NECESITE UN CENTRO MÉDICO?

Esperamos que recomiende a sus amigos y a su familia a Primary Health Care

¡Gracias por ser nuestro paciente!

DIRECTORIO TELEFÓNICO CLÍNICAS Y PROGRAMAS	
Clínica dental BEC	(515) 248-1470
Clínica médica BEC	(515) 248-1400
Clínica East Side	(515) 248-1600
Servicios de apoyo para los que no tienen vivienda	(515) 248-1850
Clínica Dental de Marshalltown	(641) 844-6230
Clínica Médica de Marshalltown	(641) 753-4021
Farmacia	(515) 262-0854
PHC en Hoover / Meredith	(515) 242-7300
PHC en la Clínica Mercy	(515) 643-4610
PHC en la escuela secundaria Scavo	(515) 242-8488
El Proyecto	(515) 248-1595
Clínica del Condado Story	(515) 232-0628
Clínica dental University	(515) 248-1888
Clínica médica University	(515) 248-1500
Clínica West Side	(515) 225-7201
Administración	(515) 248-1447
Línea directa de cumplimiento de normas	(515) 248-1451
Preguntas de facturas dentales	(515) 248-1667
Preguntas de facturas médicas	(515) 248-1649