

# COMMUNITY HEALTH ALLIANCE

## BIENVENIDOS A COMMUNITY HEALTH ALLIANCE

Community Health Alliance (CHA) Centro Médico/Dental abrió sus puertas en 1995 y ha estado proporcionando atención médica a nuestra comunidad desde entonces. Desde su inauguración, CHA ha visto un crecimiento tremendo en el número de personas y familias que vienen a CHA por sus necesidades de atención médica. Le damos la bienvenida a CHA para que podamos trabajar juntos para satisfacer sus necesidades de atención médica primaria. CHA también ofrece servicios de manejo de enfermedades crónicas, pediatría, odontología general para niños, y servicios limitados para adultos sin hogar, servicios de salud conductual, servicios de salud reproductiva, farmacia, laboratorio, y el programa de nutrición para mujeres, bebés y niños (WIC). Para obtener más información acerca de CHA, consulte nuestra página de web en [www.chanevada.org](http://www.chanevada.org).

**Cómo Obtener Ayuda Cuando CHA No Este Abierto:** Si esta teniendo una emergencia, dolor en el pecho, dificultad para respirar, ó está gravemente enfermo ó se está desmayando, llame al 911 para obtener ayuda médica inmediata.

Si no es una emergencia, llame al **775-329-6300**, y un servicio de respuesta responderá a su llamada, hacerle preguntas y comunicarlo con el proveedor médico ó dental “en guardia” si es necesario. Este servicio es sólo para problemas graves que no pueden esperar hasta el día siguiente, pero no son una emergencia. El proveedor médico ó dental luego lo llamará de nuevo.

CHA también trabaja con la Línea de Enfermera de Salud de REMSA. Para pacientes de 10 años ó menos, una enfermera está disponible las 24 horas del día para pedir ayuda. Puede llamar directamente al 775-284-3599.

### Otros Servicios Ofrecidos Por CHA

- Programa de Nutrición Para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)
- Despensa de Alimentos Recetados
- Farmacia en el sitio de Wells/Sparks
- Programas de Alcance Dental
- Laboratorio de Quest
- Asistentes En-Persona (IPA) para el acceso en seguros y otros servicios
- Programa de Vacunas Para Niños
- Programa de Vida Saludable para el Tratamiento y la Prevención de Obesidad Infantil
- Conexión de Salud De Las Mujeres
- Salud Reproductiva
- Servicios de Atención Preventiva
- Servicios de Intérprete Multilingüe
- Telemedicina- telefónica y visitas en video con proveedores de atención médica
- Portal del Paciente
- Paciente Autogestión
- Coordinación de Atención en Múltiples Escenarios

### **“Enfoque del Equipo de Atención”**

Como paciente de CHA, un equipo de profesionales le ayuda. Nuestro objetivo es proporcionarle atención basada en evidencia para mantenerlo saludable. Esto va más allá de la visita médica. Nuestro personal capacitado le ayudará con:

- Inscripción, responsabilidad financiera, y programación de citas médicas y dentales
- Referidos para tratamientos ó exámenes

- Obtener prescripciones
- Educación en temas de salud

Nuestro objetivo es trabajar *con usted* como equipo para que sus necesidades de salud se cumplan. Esto requiere buena comunicación entre los miembros de el equipo de atención y usted. Si tiene preguntas ó no está seguro sobre la atención que recibe, por favor hable con uno de los miembros de su equipo.

**Ubicaciones de Community Health Alliance**

<b>Centro Médico y Dental de Wells Avenue</b> <b>Horas: 7:00 a.m.-6:00 p.m., lunes a viernes</b>	1055 S. Wells Avenue Reno, NV 89502 (775) 329-6300
<b>CHA Farmacia - Wells</b> <b>Horas: 8:00 a.m.-5:30 p.m., lunes a viernes</b> <b>(cerrado para el almuerzo de 12:30-1 p.m.)</b>	(775) 336-3035
<b>Nell J. Redfield Centro de Salud, Sun Valley</b> <b>Horas: 7:00 a.m.-4:00 p.m., lunes a viernes</b>	5295 Sun Valley Blvd., Suite 5 Sun Valley, Nevada 89433 (775) 329-6300
<b>Sparks Centro de Salud</b> <b>Horas: 7:00 a.m.-6:00 p.m., lunes a viernes</b> <b>CHA- Sparks Farmacia</b> <b>Horas: 8:00 a.m.-4:00 p.m., lunes a viernes</b> <b>(cerrado para el almuerzo de 12:30-1 p.m.)</b>	2244 Oddie Blvd Sparks, Nevada 89431 (775) 329-6300
<b>Nell J. Redfield Centro de Salud, Neil Road</b> <b>Horas: 7:00 a.m.-4:00 p.m., lunes a viernes</b>	3915 Neil Road Reno, Nevada 89502 (775) 329-6300
<b>North Valleys Centro de Salud</b> <b>Horas: 7:00 a.m.-4:00 p.m., lunes a viernes</b>	280 Vista Knoll #106 Reno, Nevada 89506 (775) 329-6300
<b>Centro De Atención Compleja</b> <b>(Debe calificar para ser visto aquí)</b> <b>Horas: 7:30 a.m.-5:00 p.m., lunes a viernes</b>	330 Crampton St. Reno, NV 89502 (775) 329-6300
<b>Record Street Centro de Salud</b> <b>Sirviendo Miembros de la Comunidad Sin Hogar</b> <b>Horas Médicas: 6:30 a.m.-3 p.m., lunes a viernes</b> <b>Horas Dentales: 6:30 a.m.-3 p.m., jueves</b> <b>solamente</b>	335 Record Street, Suite 250 Reno, NV 89512 (775) 329-6300
<b>CHA Oficina Administrativa/Facturación</b> <b>Horas: 8 a.m.-5 p.m.</b>	680 S. Rock Blvd. Reno, NV 89502 (775) 329-6300

## **CHA Pólizas y Derechos y Responsabilidades de los Pacientes**

### **Usted tiene el derecho de recibir atención considerada y respetuosa a través de:**

- ❖ Mantener su privacidad personal y comodidad, proporcionando un lugar seguro para recibir atención, libre de todas las formas de abuso ó acoso.
- ❖ Manejo confidencial de todas las comunicaciones y expedientes relacionados a su cuidados. Los expedientes médicos solo están disponibles para las personas directamente involucradas en su cuidado y excepto a la medida permitida por la ley no son compartidos sin su permiso por escrito.
- ❖ Estar informado de los servicios disponibles en este centro de salud y los nombres y credenciales del personal que proporciona su atención.
- ❖ Cambiar su proveedor si otros proveedores calificados están disponibles.
- ❖ Servicios confidenciales de Salud Sexual y Reproductiva

### **Usted tiene derecho a participar activamente en su atención médica por:**

- ❖ Recibir información sobre su estado de salud y el curso del tratamiento en términos que usted pueda entender.
- ❖ Revisar su expediente médico con su proveedor y recibir una explicación profunda del tratamiento, los resultados de los exámenes y procedimientos.
- ❖ Recibir información sobre las reglas y pólizas que se aplican a su conducta mientras sea paciente.
- ❖ Acceso a la información contenida en sus expedientes médicos dentro de un tiempo razonable (excepto en ciertas circunstancias reguladas por la ley).
- ❖ Participar en la planificación de sus opciones de atención y tratamiento, incluyendo la opción de no recibir tratamiento. Usted tiene el derecho de rechazar la medicación y el tratamiento.
- ❖ Que se le proporcione, hasta el grado conocido, una explicación de su condición médica/salud completa, diagnóstico, pronóstico y tratamiento recomendado, incluyendo el riesgo(s) de tratamiento ó ningún tratamiento, alternativas y resultado(s) esperado(s).
- ❖ Recibir una explicación de su factura independientemente de la fuente de pago, incluyendo los metodos de pago disponibles, y si no tiene seguro médico, información relacionada con nuestro programa de asistencia financiera.

### **Usted tiene derecho a la resolución de problemas ó quejas:**

- ❖ Como paciente, usted tiene el derecho a no ser discriminado por edad, raza, religión, género, orientación sexual, color, nacionalidad, idioma, estado civil, ciudadanía, estado veterano, discapacidad física, discapacidad mental ó intelectual, antecedentes cultural, económicos, educativos, ó la fuente de pago.
- ❖ Usted tiene derecho a los servicios de interpretación necesarios relacionados con el idioma y/ó la discapacidad, pero necesita informar a el personal de esta necesidad de alojamiento de manera oportuna.
- ❖ Usted tiene el derecho de hacer sugerencias, cambios recomendados en las pólizas y servicios, expresar quejas ó hacer quejas al ó sobre el personal de la instalación sin riesgos de represalias. Usted puede expresar quejas ó recomendar cambios directamente con un supervisor, gerente ó su médico, en la encuesta de satisfacción del paciente ó enviando un formulario de queja al Oficial de Conformidad. Este

formulario se puede obtener de cualquier personal de el Centro de Salud. Puede comunicarse con el Oficial de Conformidad llamando a 775.870.4312 para verbalizar sus queja(s).

**Cada paciente, y/ó su representante designado, que reciba servicios en este Centro de Salud tendrá las siguientes responsabilidades:**

- ❖ Proporcionar información completa y precisa de la mejor manera posible con respeto a su salud, quejas de salud, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos y alergias/sensibilidades y otros asuntos relacionados con su atención médica.
- ❖ Seguir el plan de tratamiento (incluyendo instrucciones de alta y citas de seguimiento) prescrito por su proveedor y para notificar a su proveedor de cualquier decisión de no seguir su plan de tratamiento.
- ❖ De leer todas los permisos y/ó consentimientos que usted firma y para pedir al personal ó proveedor para aclarar ó ayudar para cualquier cosa que no entiende.
- ❖ Informarnos si usted tiene un poder notarial duradero, una directiva anticipada, un testamento vital ó cualquier otra directiva para proporcionar una copia para nuestros registros.
- ❖ Proporcionar una prueba precisa de su situación financiera y aceptar la responsabilidad financiera por cualquier cargo no cubierto por su seguro ó incurrido en base a nuestra escala de descuentos; pagando a tiempo.
- ❖ Mantener sus citas; si no puede mantener una cita, dejenos saber tan pronto sea posible para que otro paciente pueda tener esa cita.
- ❖ Mantenga comunicaciones y interacciones respetuosas con los miembros del equipo de atención médica de Community Health Alliance.
- ❖ Comportarse adecuadamente dentro de las instalaciones de Community Health Alliance; usted no puede abusar verbal ó físicamente del personal ó de la propiedad, ni hacer amenazas verbales ni usar amenazante (hostil/agresivo).
- ❖ Utilice palabras apropiadas sin lenguaje vulgar ó amenazante.
- ❖ Abstenerse de venir a citas intoxicado.

Todos los pacientes deben firmar un reconocimiento de esta póliza cuando se registren Si tiene preguntas sobre esta póliza, hable con el Gerente del Centro de Salud antes de firmar.

**Póliza de Citas Perdidas y Tardías**

- ❖ **Citas Programadas:** Como paciente de CHA, es su responsabilidad mantener todas las citas programadas. La reprogramación le causará un retraso en su atención médica. CHA solicita un aviso de cualquier cancelación al menos 24 horas antes de la cita ó con más anticipación si es posible.
- ❖ **La Hora de Llegada:** Pedimos que los pacientes lleguen 15-30 minutos antes de una cita y que firmen el registro para su visita.
- ❖ **Llegada Temprana:** Cuando un paciente llega antes de la hora de su cita.
- ❖ **Registración:** Este es el tiempo entre su hora de llegada y la hora programada de la cita durante cual el personal de recepción lo registra y actualiza la información de su expediente.
- ❖ **Hora Programada de la Cita:** Esta es la hora a la que está programado para ver su proveedor.
- ❖ **Cita Perdida:** Una cita Perdida es lo mismo que una cita “no show”. Una cita perdida es una cita programada para que el paciente no se presenta y no contacta a CHA para cancelar antes de la hora programada para la cita. Si el paciente llega después de la hora programada para la cita, no se considera una cita perdida; se considera una llegada tardía.

- ❖ **Cita Cancelada:** Una cita programada a la que el paciente llama para cancelar ó reprogramar antes de la cita programada. Si el paciente llama después de la cita, es una cita perdida.
- ❖ **Llegada Tardía Aceptable:** Un paciente que llega a su centro de CHA programado dentro de los cinco (5) minutos después de su cita programada. Esto no se considera una cita perdida (no show) independientemente de si el paciente es visto ese día.
- ❖ **Llegadas Tardías No Aceptables:** Un paciente que llega a su centro de CHA programado seis (6) minutos después de su cita programada. Esto es considerado una llegada tardía independientemente de si el paciente es visto ese día y no será marcado como una cita perdida (no show). Los pacientes pueden esperar para ser vistos como una cita “walk in”. Si el paciente no puede ó no está dispuesto a quedarse, la oficina ofrecerá reprogramar al paciente para una futura cita.
- ❖ **Cita Rota:** Cualquier cita perdida, cita cancelada/reprogramada con menos de 24 horas ó llegada tardía (llegada de más de 5 minutos después de la hora programada de la cita) donde el proveedor no pueda acomodar el paciente. Si el proveedor es capaz de acomodar el paciente que a llegado tarde, la cita no se considerará “rota”.
- ❖ **Excepciones:** Las excepciones pueden ser consideradas y pueden ser abordadas por el supervisor del sitio y/ó el proveedor médico/dental. Algunos ejemplos son el clima, el transporte, los problemas médicos, una hospitalización, problemas financieros, el trabajo/escuela, ó otras variaciones; estas son excepciones y sólo a la discreción del Gerente, supervisor, y/ó proveedor. Las instalaciones del Centro de Cuidados Complejos y Record Street tienen pólizas de citas separadas.
  - Un nuevo paciente que haya perdido su primera cita programada debe hablar con el gerente designado ó el proveedor de salud conductual antes de programar su segunda cita. Esto todavía contará como una cita perdida. Si el nuevo paciente no tiene su segunda cita, debe pasar por el mismo proceso.
- ❖ **Médico:** En la tercera cita perdida se notificará al paciente que debe llenar un formulario de apelación para las tres (3) citas perdidas antes de programar cualquier cita futura. El paciente tendrá que entregar el formulario de apelación a su principal centro de salud. El Gerente ó designado del Centro de Salud aprobará sin restricciones después de revisar la apelación y hablar con el paciente.
- ❖ **Dental:** Pacientes con dos (2) citas rotas dentro de un año calendario rodante de 12 meses a partir de la fecha de la primera cita rota pueden ser vistos sobre una base de “walk in” ó programar una cita en el mismo día sólo por un período de un año después de la segunda cita rota.

Todos los pacientes deben firmar un reconocimiento de esta póliza cuando se registren. Si tiene preguntas sobre esta póliza, hable con el Gerente del Centro de Salud antes de firmar.

**Póliza del Manejo de Dolor Crónico:** CHA no proporciona control crónico del dolor con medicamentos basados de opioides para nuevos pacientes ni se iniciará a los pacientes establecidos en los servicios de tratamiento para dolor crónico. Todos los pacientes deben firmar un reconocimiento de esta póliza cuando se registren. Si tiene preguntas sobre esta póliza, hable con el Gerente del Centro de Salud antes de firmar.

### **Póliza de Sustancias Controladas Para el Dolor Agudo:**

- ❖ El dolor agudo se define como dolor físico que se puede resolver en un corto período de tiempo. CHA puede tratar a un paciente de dolor agudo a discreción del proveedor de tratamiento. La póliza de CHA para sustancias controladas para el dolor agudo es la siguiente:
- ❖ Usted debe aconsejar a su proveedor médico/dentista si ya está tomando analgésicos recetados por otro médico ó dentista. Durante el tiempo de su atención en esta oficina, a menos que lo hayamos referido a un especialista en manejo del dolor, este proveedor médico/dentista será la ÚNICA FUENTE DE SU MEDICAMENTO PARA EL DOLOR. Usted todavía puede recibir otros medicamentos (por ejemplo, medicamentos para la infección, hinchazón, etc.) de otro proveedor médico, pero sólo UN médico/dentista debe recetar su medicamento de dolor a la vez.
- ❖ Las recetas no se rellenarán después de las horas normales de oficina ó en días festivos ó fines de semana. Esto es por su seguridad y de los demás.
- ❖ No se concederá una recarga temprana de su analgésico si usted toma más de la cantidad prescrita.
- ❖ Si necesita una recarga en su prescripción de analgésicos, debe notificar a su proveedor médico/dentista que tendrá que autorizar una nueva receta si se aprueba. Puede tomar hasta dos días hábiles para rellenar una receta. El proveedor médico/dentista puede ó no rellenar opiáceos ó otras sustancias controladas, pero en su lugar se pueden administrar analgésicos alternativos.
  - Las recetas no se rellenarán si no ha seguido el plan de tratamiento prescrito/exámenes, ó si ha sido despedido de la práctica.
  - Las recetas que se han perdido, desechadas ó robadas no serán rellenadas.
- ❖ Es el deber legal de CHA informar a las autoridades del nombre de un paciente que creemos que puede estar tomando, vendiendo ó distribuyendo sustancias controladas y otros medicamentos ilegalmente. Además, es nuestro deber reportar a la Junta de Farmacia del Estado de Nevada el nombre de un paciente que está recibiendo analgésicos de más de un médico ó dentista.
- ❖ Reservamos el derecho de terminar la relación entre proveedor médico/dentista y paciente en caso de cualquier incumplimiento de acuerdo de sustancia controlada por el paciente.

Si tiene preguntas, hable con el Gerente del Centro de Salud antes de firmar.

**Medicamentos Psiquiátricos:** Los proveedores médicos de CHA no proporcionan de forma rutinaria recetas ni controlan el uso crónico de medicamentos anti-ansiedad que califican como sustancias controladas (por ejemplo: Valium, Xanax, Ativan, etc.). Los pacientes del Centro de Atención Compleja pueden recibir estos servicios de un proveedor médico psiquiátrico calificado.

**Póliza de Procedimientos Dentales:** EL Centro Dental de CHA sustituirá el trabajo dental realizado por un proveedor de CHA en las siguientes condiciones:

- ❖ Coronas (tapas), Puentes fijos, Chapas, Inlays/Onlays, Empastes (Resina [blanca] ó Amalgama [plata]): El reemplazo de estos artículos se cubrirá sin cargo para el paciente si el fallo del artículo se produce dentro de un año debido a un error del proveedor de CHA ó defecto en los materiales utilizados.

**Los pacientes son responsables del costo de reemplazar un artículo si se aplican las siguientes condiciones:**

- ❖ Si usted a sido diagnosticado con bruxismo (molienda de dientes) y se le ha aconsejado que debe usar protector bucal y no lo use ó tenerlo hecho.
- ❖ Si no regresa para sus visitas dentales de rutina según lo recomendado.
- ❖ Si no regresa para sus limpiezas dentales recomendadas en la frecuencia prescrita por su dentista ó higienista.
- ❖ Si hay un nuevo decaimiento presente que requiere que el elemento sea reemplazado.
- ❖ Si hay trauma, un accidente, negligencia ó tratamiento a un diente adyacente que involucre el diente restaurado.

Tenga en cuenta que su seguro dental puede no cubrir reemplazos de artículos; si no usted será responsable de cualquier costo involucrado.

Todos los pacientes deben firmar un reconocimiento de esta póliza cuando se registren. Si tiene preguntas sobre esta póliza, por favor hable con el Gerente de CHA antes de firmar.

**Pago Debido en el Momento de Servicios:** Todos los copagos, depósitos y escala de descuentos se deben y deben ser pagados en el momento de su registración. A nadie se le negará servicio por no tener seguro médico ó la capacidad de pagar. Los descuentos por bajos ingresos están disponibles para los pacientes cuyos ingresos no excedan el 200% del nivel federal de la pobreza. Estos descuentos solo están disponibles basados en el tamaño y los ingresos de la familia. Estos descuentos se calculan anualmente ó cuando cambia el tamaño de la familia ó los ingresos.

*Servicios de Salud Sexual y Reproductiva:* Pacientes con ingresos de familia que no excedan 250% del nivel federal de la pobreza pueden utilizar la Escala de Descuentos para servicios reproductivos (SFDS por sus siglas en inglés). El SFDS se proporcionará a todas las personas en edad reproductiva independientemente de su raza, género, y orientación sexual. Los pacientes que no tengan seguro médico, sean subasegurados, tienen seguro de terceros, privado ó publico (es decir: Medicaid), pueden ser elegibles para el SFDS basado en el tamaño de la familia y el nivel de ingresos. CHA reconoce que se puede acceder a los servicios de salud sexual y reproductiva sin verificación de ingresos basado en niveles de ingresos auto-reportados en el formulario de Escala de Descuentos.

**Responsabilidad Financiera del Paciente:** Cuando venga a CHA para su cita, ya sea médica, dental, de salud conductual ó dietética, es posible que le pidan que haga un depósito. Ese depósito es solo un pago inicial sobre el monto total que pueda deber por la visita en esa fecha. El personal le proporcionará un recibo en el momento de pago.

Usted recibirá una factura por correo que explica cualquier otro cargo que tenga de su visita en ese día. Usted es responsable de cualquier saldo pendiente debido. No enviaremos factura por correo a pacientes que soliciten servicios confidenciales de salud sexual ó reproductiva.

Si usted no puede ó no paga su saldo debido en su factura, usted continuará recibiendo notificaciones mensuales de el monto debido. Podemos llamar a los pacientes para informarles de el pago pendiente. Usted tiene la opción de llamar a nuestro Departamento de Facturación para arreglar un pago. Puede ser conectado con el Departamento de Facturación al llamar (775) 329-6300 opción 5.

**Consentimiento para Facturación:** Todos los pacientes deben firmar un reconocimiento de esta póliza cuando se registren: Asigno que todos los pagos de seguro se hagan directamente a CHA. Esta autorización y asignación es una firma permanente de solo una vez. Reservo el derecho de revocar esto en cualquier momento con mi notificación por escrito. Si tiene preguntas sobre esta póliza, hable con el Gerente del Centro de Salud antes de firmar. Si tiene preguntas sobre la facturación, llame al (775) 329-6300 y elija la opción 5.

Si está recibiendo servicios del Título X para su salud sexual ó reproductiva, tiene la capacidad de dejar una donación. Las donaciones nunca son obligatorias para recibir servicios ó suministros.

**Consentimiento de Prueba en Caso de Exposición de Trabajador de Atención Médica:** Todos los pacientes deben firmar un reconocimiento de esta póliza cuando se registren:

Si un trabajador de salud involucrado en mi cuidado y tratamiento se expone a ciertos fluidos corporales, mi sangre será analizada para detectar la posibilidad de transmisión de una enfermedad transmitida por la sangre. Entiendo que la prueba se realiza extrayendo sangre y usando una substancia para analizar la sangre. También entiendo que no habrá costo para mí por el rendimiento de esta prueba. Se me anima a hacerle a mi proveedor de tratamiento cualquier pregunta sobre la naturaleza de análisis de sangre, los riesgos y pruebas alternativas, antes de que se lleve a cabo la

prueba. Entiendo que el resultado de este análisis de sangre sólo se pondrá a la disposición de CHA para el seguimiento de los empleados y mi proveedor de tratamiento, y los resultados se mantendrán estrictamente confidenciales. Entiendo que puedo solicitar el resultado de mi prueba a mi proveedor de tratamiento.

**Quejas:** Para quejas relacionadas con HIPAA, una acomodación basada en una discapacidad, ó discriminación percibida debido a la edad, el género, la identidad sexual, la raza, el origen étnico ó la discapacidad, llame a nuestro Oficial de Cumplimiento al (775) 870-4312. Formularios están disponibles en cada ubicación. Para todas las demás quejas, comuníquese con el Gerente del Centro de Salud ó su designado.

Cuando se convierte en miembro del centro de salud, se le pedirá que elija un proveedor médico que verá cuando reciba atención en el centro de salud. Se le da una opción de proveedores que están disponibles de acuerdo a sus preferencias, tipo de seguro y arreglo de pago y la ubicación de su centro de salud. Su equipo regular de cuidadores llegará a conocerlo, su historial, y sus necesidades de salud, y usted sabrá con quién contactarse para recibir atención. Ver al mismo proveedor hace que su atención sea más consistente y personal. En algunos casos, cuando su proveedor no este disponible, es posible que vea un proveedor diferente.

Los pacientes dentales serán programados con el primer proveedor dental disponible. Si tiene un proveedor preferido que gustaría ver, informe al miembro de personal que programe su cita. Haremos todo lo posible para satisfacer tales solicitudes siempre que sea posible.

#### **Papel del los Miembros de Su Equipo de Atención:**

##### **Representantes de la Oficina de Frente**

**Personal de Recepción:** El personal de recepción lo saluda cuando llega a su Centro de Salud. Ellos lo inscriben como miembro de su centro de salud y trabajan con usted para determinar cuales montos pagará por los servicios proporcionados. Le pedirán información necesaria para comenzar su atención. Estos miembros de personal pueden responder a sus preguntas sobre cómo funciona su seguro, cómo paga por la cita, y para qué programas puede ser elegible para ayudarle a obtener servicios de salud. Ellos lo registran para citas programadas, se aseguran que haya completado el papeleo para cada visita, y le permiten saber cuánto tiempo usted puede esperar estar en la sala de esperas. El personal de recepción también cobrará su pago ó copago debido por los servicios proporcionados. Ellos le notificarán a su equipo de atención que usted está listo para ser visto. Estos miembros del personal pueden responder a cualquier pregunta en cómo registrarse en su cita.

**Personal de Alta ó “Check Out”:** El personal de alta son las últimas personas que ve cuando visita el centro de salud. El miembro de su equipo de atención lo dirigirá a la estación de “check out” después de su visita. Aquí estarán seguros de sus pagos y copagos son pagados y su próxima cita es programada. Estos miembros del personal le piden que complete una encuesta, responden a sus últimas preguntas y le ayudan a inscribirse en el portal de CHA para que pueda acceder a sus registros.

##### **Representantes del Centro de Llamadas**

**Personal del Centro de Llamadas:** El personal del Centro de Llamadas le ayudan hacer muchos tipos de cita en CHA. Este personal le proporcionará la información que necesita traer para registrarse como paciente ó le ayudará a dirigir su llamada para preguntas que puede tener para su equipo de atención. El horario del Centro de Llamadas es de lunes a viernes, de 7AM – 6PM.



## Personal Clínico

**Asistente Médico (MA):** Su MA trabaja con su proveedor para que se conozca. La MA lo saludará en la sala de esperas, lo acompañará a el cuarto de examen, tomará sus signos vitales, actualizará su información y preparará para su visita con su proveedor médico. Siéntase libre de hacerle preguntas sobre su salud y lo que está planeando con cada una de sus visitas. Al final de su visita, le proporcionarán un plan de cuidado, recetas, referidos, instrucciones de alta y materiales educativos, y luego lo guiarán a la salida ó “check out”.

**Proveedor Médico/Doctor de Cabeza (PCP):** En CHA, tenemos varios tipos de proveedores médicos que pueden ser su líder de equipo de atención médica, incluyendo Médicos en Medicina Familiar/Medicina Internal (MD/DO), Pediatras, Profesionales Avanzados de Enfermería (APRN), Asistentes de Médico (PA). El proveedor médico es responsable de prevenir enfermedades y diagnosticar y tratar a los pacientes. Piden pruebas, prescriben medicamentos, hacen referidos, le proporcionan información educativa y planean tratamientos para usted. Cada proveedor médico trabaja con un MA como parte de su equipo de atención. Siéntase libre de hacerles preguntas sobre su salud y lo que está planeado para cada una de sus visitas.

**Servicios de Salud Conductual:** CHA está orgulloso de ofrecer servicios de salud conductual. Como parte de nuestro programa de atención integral, nuestro programa de salud conductual le ayuda a abordar problemas mentales, emocionales ó conductuales que contribuyen a la mala salud en general, abuso de sustancias, depresión, ansiedad y más. El programa ayuda a abordar sus síntomas y necesidades. Nuestro equipo de Salud Conductual le ofrece intervenciones y lo vincula a los recursos necesarios en la comunidad para mejorar su calidad de vida.

**Asistente Médico de Triage (MA):** Si usted llama a CHA, la MA de Triage le ayudará a responder a sus preguntas sobre laboratorios, imágenes y resultados, y referidos a procedimientos. La MA de triaje también puede ayudar con preguntas de prescripción y autorizaciones previas. Si usted esta teniendo una emergencia médica, este personal le aconsejará que llame al 911. El horario de la MA de Triage es de lunes a viernes, de 7AM – 4PM.

**Enfermera Practica Licenciada (LPN):** Su LPN trabaja con varios proveedores y MAs como parte de su equipo médico. La LPN le llamará con resultados de las pruebas, y le dará instrucciones de su proveedor. Si tiene preguntas entre visitas, estarán encantados de hablar con el proveedor para que le respondan a sus preguntas.

**Coordinador de Cuidados:** En CHA contamos con varios tipos de coordinadores de cuidados para ayudar a los pacientes. Algunos coordinadores de cuidado trabajan directamente con su equipo de atención médica para ayudar con los referidos y el manejo de casos. CHA tiene coordinadores que se especializan en servicios específicos como exámenes de detección de cancer de la mama, cervical, y colorrectal.

**Manejo de Información de Salud (HIM):** El equipo del Manejo de Información de Salud de CHA se encarga de apoyar a nuestros proveedores y pacientes para obtener sus registros médicos. El personal de HIM se acerca a los proveedores para obtener copias de sus registros médicos resultando de un referido de ó a CHA. La mayoría de estos registros se pueden obtener sin que el paciente complete un formulario de autorización médica. Sin embargo, algunas oficinas ó proveedores que nuestros pacientes han visto en el pasado, pero de que ya no son pacientes, requieren que se complete este formulario. Si un paciente desea acceder sus registros de salud para su propio uso, el personal de HIM también ayuda con este proceso. Es posible que los pacientes quieran cambiar sus registros de salud, HIM también ayuda con estas solicitudes. Los formularios para todas estas situaciones están disponibles en todos los centros de salud de CHA y nuestro oficina administrative en Rock Blvd., adonde se encuentra el personal de HIM.

## **Representantes de la Oficina Dental**

**Personal Dental de Recepción:** El personal de recepción de la oficina dental le saluda cuando llega a su centro de salud. Ellos lo registran para citas programadas, se aseguran que haya completado su documentación para cada visita, y le permiten saber cuánto tiempo puede esperar estar en la sala de espera. El personal de recepción también cobrará su copago ó tarifa por los servicios recibidos. Ellos le notificarán a su equipo de atención que usted está listo para ser visto. Estos miembros del personal pueden responder a cualquier pregunta sobre cómo registrarse en su cita.

**Personal Dental de Salida ó “Check Out”:** El personal de registro dental es la última personas que ve cuando visita su centro de salud. El miembro de su equipo de atención lo dirigirá a la estación de registro de salida después de su visita. Aquí estarán seguros de que se pagan sus cuotas ó copagos, revisarán su plan de tratamiento y programarán su proxima cita. Estos miembros del personal le piden que complete una encuesta y responderán a sus preguntas.

**Asistente Dental (DA):** El Asistente Dental le saludará en la sala de espera, lo acompañara al centro dental, y lo sentará para que el dentista examine sus dientes. También le harán las preguntas sobre su salud/boca y ayudar al dentista en manteniendo el cuarto limpio. Otras tareas pueden incluir el manejo de instrumentos, tomar radiografías, pulir los dientes, colocar selladores y acompañarlo a la ventana de salida.

**Higienista Dental Registrada (RDH):** El Higienista Dental realizará procedimientos preventivos y de higiene dental. Eso puede incluir limpiarle los dientes, tomar radiografías, colocar selladores y ayudar al dentista durante su visita. El higienista dental también discutirá cómo cuidar sus dientes y hábitos nutricionales y saludables para mejorar su salud bucal.

**Dentista:** El dentista está a cargo del equipo que dirige su atención médica bucal. El dentista examina la boca, diagnostica cualquier problema que tenga, explica sus opciones de tratamiento y realiza tratamiento en los dientes y las encías. Siéntase libre de preguntar acerca de las opciones de tratamiento y cualquier pregunta que tenga sobre su salud bucal.

## **Administración**

**Gerentes:** Los gerentes supervisan sus operaciones del centro de salud y centro dental, coordinando todas las funciones no clínicas de los centros y las operaciones diarias.

**Supervisores:** Supervisores de cada departamento y área de servicio de CHA también están disponibles para ayudarle. Si tiene una “Historia de Éxito” ó una preocupación, no dude de hablar con un gerente ó supervisor.

## **Otros Servicios Que Ofrece CHA**

**Programa de Mujeres, Bebés y Niños (WIC):** WIC personal se reunirá con usted para determinar si califica para los servicios de nutrición a través del programa de WIC. La calificación se basa en las características, el tamaño y los ingresos de su familia. Si califica, el personal de WIC le proporcionará alimentos saludables, educación nutricional y apoyo para la lactancia materna, así como identificar otros servicios que podrían beneficiar a su familia. El personal de WIC son valiosas fuentes de información sobre nutrición para toda la familia.

**Despensa de Alimentos con Receta:** Establecido en 2015, la despensa de alimentos recetados proporciona alimentos saludables gratuitos para familias y individuales que son inseguros con los alimentos. Nuestra despensa de alimentos recetados enfatiza el aspecto “saludable y médico” de nuestra despensa para que podamos identificar mejor a las necesidades nutricionales de los pacientes. El objetivo de la despensa alimentaria es mejorar la salud alimentaria, proporcionar alimentos nutritivos y prevenir ó ayudar en el tratamiento de enfermedades crónicas.

**Farmacia:** CHA tiene dos farmacias que proporcionan medicamentos de bajo costo. Están en los centros de salud de Wells y Sparks. Las farmacias de CHA aceptan la mayoría de los planes de seguro privado, la parte D de Medicare y todos los planes de Medicaid. Para pacientes sin seguro, nuestra farmacia proporciona recetas a precios muy reducidos sobre farmacias externas con muchos medicamentos tan bajos como \$4 por mes. Somos capaces de proporcionar asistencia financiera a aquellos que no puedan pagar sus medicamentos.

El tiempo promedio de espera para que su receta se llene después de su cita con CHA es de 14 minutos. Antes de salir del centro de salud, deje que nuestra farmacia llene su receta, y puede salir con sus medicamentos. Las farmacias de CHA también aceptan transferencias de otras farmacias si desea mover las recetas existentes de uno de nuestros proveedores. Llame a nuestra farmacia, y haremos el resto. Esta solicitud toma 24 horas.

Otros servicios ofrecidos por la Farmacia de CHA:

- Entrega gratuita de medicamentos a la casa de los pacientes (radio de 20 millas del centro de salud)
- Servicios de conciliación de medicamentos
- Asistencia financiera con el costo de medicamentos
- Servicios de inmunización para adultos a bajo ó sin costo
- Alertas de texto para notificarle cuando sus prescripciones estén listas para recoger

Las horas de la farmacia de CHA en Wells son de lunes a viernes, 8 a.m.-5:30 p.m. (cerrado para el almuerzo de 12:30-1:00 p.m.). Llame a la farmacia al 775-336-3035.

Las horas de la farmacia de CHA en Sparks son de lunes a viernes, 8 a.m.-4p.m. (cerrado para el almuerzo de 12:30-1:00 p.m.) Llame a la farmacia al 775-997-7303.

**Laboratorio:** El Laboratorio de Quest tiene una estación de extracción de sangre en el centro de CHA en Wells. Puede usar esta instalación, pero debe estar seguro de que Quest Laboratorios este cubierto por su seguro. Medicaid, Medicare, y los pacientes de pago propio son elegibles para usar este laboratorio, pero algunos planes de seguros privado y suplementario no están contratados con Quest. CHA no opera el Laboratorio de Quest. Quest proporciona su propio personal y opera este laboratorio como una conveniencia para usted. El laboratorio programa citas y también tiene citas sin programación. De lunes a viernes, 7:00 a.m.-12:00 p.m. y 1:30-3:00 p.m.

**Asistentes en Persona (IPA):** Asistentes en Persona ó “IPAs” ayudan a los pacientes a comprar planes de seguros médicos a través del mercado de seguros medicos de Nevada. El período de inscripción en el mercado ocurre durante 45 días cada año durante noviembre y diciembre y durante todo el año para las personas que son elegibles en circunstancias especiales. Además, las IPAs ayudan con las solicitudes de Medicaid, SNAP, y asistencia para su factura de energía. Las IPAs también están certificadas para ayudar a los beneficiarios de Medicare inscribirse en la Parte C y D.

**Programa de Vacunas Para Niños:** CHA proporciona inmunizaciones infantiles a niños que no tienen seguro médico, no son elegibles para Medicaid, y nativos americanos ó nativos de Alaska. Estas vacunas son gratuitas para los niños debido a la asistencia federal. Sin embargo, se cobra una cuota administrativa por las inyecciones.

**Programa de Vida Saludable:** Implementado en 2016 y basado en el exitoso y reconocido al nivel nacional Programa “Let’s Go!”, el Programa de Vida Saludable promueve la prevención y el tratamiento de la obesidad infantil mediante la integración de la excelencia en la atención clínica, la investigación, la educación de calidad y la promoción de comunidad.

**Nutrición:** Dietistas registrados proporcionan terapia médica de nutrición y asesoramiento para ayudar a los pacientes abordar las preocupaciones nutricionales agudas; y el manejo y prevención de enfermedades crónicas. Nuestros

diatistas proporcionan atención centrada en el paciente y en metas realistas y decididas por el paciente para ayudar a los pacientes a hacer cambios de comportamiento duraderos para su salud.

**Conexión de Salud de la Mujer:** La Conexión de Salud de la Mujer es un programa de Nevada para la detección temprana del cáncer de mama y cervical. Este programa está disponible sin ningún costo para mujeres elegibles.

**Cuidados Preventivos:** El enfoque de CHA en la intervención temprana, la detección y la atención preventiva significa que un miembro del equipo puede ponerse en contacto con usted para programar cosas como chequeos para niños, laboratorios, inmunizaciones, cita anuales de bienestar ó exámenes de prevención.

**Servicios de Salud Sexual y Reproductiva:** En CHA podemos ayudarle a lograr, retrasar ó espaciar sus embarazos para asegurarse de que tenga hijos cuando esté lista(o). Trabajamos con mujeres, hombres, adolescentes y las poblaciones LGBTQIA para proporcionar servicios y educación, incluyendo; proporcionar anticonceptivos, diagnosticar y tratar infecciones de transmisión sexual, aumentar la salud de las mamas y cervicales, y proporcionar servicios de salud sexual y prevención del embarazo para adolescentes. Todos los servicios son voluntarios y no son necesarios para otros servicios de CHA.

**Servicios de Traducción:** En CHA se habla inglés y español. Si no habla inglés ó español, se pueden proporcionar servicios de traducción para varios idiomas y personas con discapacidad auditivo en el momento de su cita.

**Telesalud:** Telesalud está proporcionando atención médica a distancia. La telesalud puede mejorar las relaciones entre pacientes y proveedores, aumentar el acceso a la atención, permitir intervenciones más rápidas y reducir los costos. La capacidades tecnológicas disponibles, así como una relación existente entre proveedor-paciente, afectan si se puede lograr el estándar de atención para un tipo de encuentro específico.

**Portal del Paciente:** El Portal del Paciente de CHA proporciona a los pacientes acceso seguro en línea a su información médica. El Portal del Paciente se puede acceder desde cualquier aparato con acceso de web, incluyendo teléfonos inteligentes y tabletas. Pacientes también pueden dar acceso a miembros de su familia, como padres y guardianes legales, para facilitar aún más el intercambio de información médica. Pacientes son introducidos a el Portal del Paciente en el momento de alta por parte del personal de oficina. Una vez que el paciente crea su cuenta y inicia la sesión, puede acceder a la siguiente información de salud médica cuando lo desee:

- Resumen Despues de Visita
- Resultados Recientes de Laboratorio
- Exámenes de Radiología
- Lista de Medicamentos
- Referidos
- Exámenes de Laboratorio

**Autogestión del Paciente:** La autogestión involucra tres tareas diferentes: el cuidado del cuerpo y el manejo de la condición, la adaptación de las actividades y partes a la condición, y el tratamiento de las emociones derivadas de tener la condición. El apoyo de autogestion implica la colaboración entre usted y su proveedor de atención para ayudarle entender su parte en manejar su salud, formar decisiones informadas sobre la atención y participar en comportamiento saludables. Visite nuestro sitio de web en [www.chanevada.org](http://www.chanevada.org) para obtener más información sobre su salud y nuestros servicios.

**Coordinación de Atención en Múltiples Escenarios:** El centro de salud CHA trabaja con usted para su salud. Eso significa que estamos interesados en las decisiones que usted toma sobre su salud (dieta, uso de alcohol/drogas, actividad sexual, actividad física), servicios que necesita, problemas que ha tenido en el pasado, y sus objetivos para su salud en el futuro. También necesitaremos entender qué recursos tiene para obtener los tipos de atención ó servicios que necesita. Entender estas cosas nos ayuda a trabajar con usted para manejar mejor su salud.

Su equipo de atención trabajará con usted en el momento de sus visitas y después/dentro de las visitas. Su equipo de atención se pondrá en contacto con usted en casa para hacer un seguimiento de los problemas de salud. También le enviaremos por correo sus recordatorios periódicamente sobre los servicios que pueda necesitar. El equipo de atención también estará hablando con otros proveedores de servicios que puedan estar involucrados en su atención cuando necesite exámenes de laboratorio, imágenes, citas con otros proveedores médicos ó dentales, y cuando se necesite información de otros cuidadores, como si usted fuera admitido en el hospital ó en el cuarto de emergencias. Queremos trabajar con usted para asegurarnos que sus visitas sean efectivas.

**Servicios Obstétricos:** CHA no provee manejo del embarazo como parte de nuestros servicios de atención primaria. Sin embargo, CHA proporciona otros servicios de atención primaria a nuestros pacientes mientras están embarazadas, como el tratamiento de exacerbaciones de asma, alergias, etc.

***Nuestra organización es un beneficiario del Programa del Centro de Salud bajo 42 U.S.C. 254b, y considerado un empleado del Servicio de Salud Pública bajo 42 U.S.C. 233(g)-(n), FTCA – Federal Tort Claims Act instalación considerada. Este centro de salud recibe fondos de Salud y Servicios Humanos (HHS) y tiene el Servicio Federal de Salud Pública (PH) considerado estatus con respect a ciertas demandas de salud ó relacionadas con la salud, incluyendo reclamos de negligencia médica, para sí mismo y sus individuos cubiertos.***

**GRACIAS POR ELEGIR A COMMUNITY HEALTH ALLIANCE**