

# SERVICIOS

Community Health Care es un hogar médico para toda su familia. Los pacientes tienen su propio equipo de atención médica, el cual utiliza un enfoque de atención integral para identificar sus necesidades médicas, odontológicas o de atención especializada. Su proveedor solicitará que se realicen exámenes, procedimientos y remisiones a especialistas con base en las necesidades que identifiquen juntos. Los servicios se brindan a través de cinco clínicas de atención médica y cuatro clínicas dentales. Para aquellos que no tienen seguro, la atención se brinda en una escala de tarifa ajustable con base en el ingreso y el tamaño de la familia. No se niega la atención médica a nadie en función de la imposibilidad de pago.

## Atención médica familiar

- Medicina familiar para niños, adultos y personas mayores
- Servicios prenatales y para recién nacidos
- Asistencia con las remisiones para recibir atención especializada
- Programas Ryan White sobre el VIH/SIDA
- Profilaxis previa a la exposición (Pre-Exposure Prophylaxis, PrEP) para el VIH
- Atención médica a personas transexuales
- Asistencia para acceder a recursos comunitarios
- Asistencia para la inscripción en seguros

## Atención médica pediátrica

- Pediatras para brindar atención médica a niños desde el nacimiento hasta los 18 años de edad.
- Vacunas infantiles
- Atención médica para el asma
- Atención médica para el TDAH

## Salud de la mujer y maternidad

- Ginecología en todos los consultorios médicos
- Pruebas de embarazo gratuitas en todos los consultorios médicos
- Atención prenatal y obstetras disponibles en todos los consultorios médicos
- Los partos se atienden en un hospital local
- Programa de maternidad especializado con consultas a domicilio, servicios de derivaciones y educación acerca del embarazo y el cuidado del bebé

## Servicios de salud conductual

- Ayuda para lidiar con problemas médicos
- Estrés, ansiedad o ira
- Cambio en las conductas de riesgo como el consumo de tabaco y alcohol
- Problemas de la vida o familiares
- Problemas de conducta infantil

## Atención para personas mayores

- Atención primaria centrada en las necesidades de los adultos mayores
- Todos los consultorios médicos de Community Health Care aceptan Medicare.

## Servicios de farmacia

- Los farmacéuticos de Community Health Care trabajan continuamente para encontrar los mejores y más asequibles medicamentos.
- Disponibilidad de descuentos según una escala de tarifas ajustable con base en el ingreso y el tamaño de la familia
- Control de la diabetes
- Programas Ryan White sobre el VIH/SIDA
- Programas para dejar de fumar

## Atención odontológica familiar

- Contamos con dentistas para bebés y niños (Baby and Child Dentistry, ABCD) capacitados y certificados.
- Servicios preventivos y restaurativos
- Evaluación temprana y sellados para niños
- Se ofrece óxido nitroso en algunos centros
- Atención odontológica de emergencia
- Programas Ryan White sobre el VIH/SIDA
- Citas odontológicas los días sábado

## Servicios para casos de acogida temporal y adopción

- Tratamiento médico, dental y de salud conductual informado sobre el trauma en un solo lugar
- Tiempo de calidad y creación de relaciones con los proveedores a través de citas más largas
- Una sala única de examen sensorial sensible que minimiza el trauma y ofrece una experiencia personalizada para cada niño.
- Mejor atención para niños y adultos que tienen necesidades médicas, conductuales y de salud dental.

# MANUAL PARA PACIENTES NUEVOS

COMMUNITY  
HEALTH  
*Care*

MEDICAL • DENTAL • PHARMACY



Awarded Accreditation by



ACCREDITATION ASSOCIATION  
for AMBULATORY HEALTH CARE, INC.

BIENVENIDO A COMMUNITY HEALTH CARE,  
su hogar para los servicios de atención  
médica

# ÍNDICE

Bienvenido.....	3
Cuidado después del horario de atención.....	3
Servicios de interpretación.....	3
Números telefónicos importantes.....	4
Padres y tutores.....	4
YourChart/Portal del paciente.....	5
Vacaciones y cierres.....	5
Transporte.....	5
Pedir una cita.....	6
Preocupaciones del paciente.....	7
Seguros y asistencia.....	7
Tarifas y escala ajustable.....	7
Derechos y responsabilidades del paciente.....	8
Aviso de prácticas de privacidad.....	9
Tipos de proveedores.....	11
Su Proveedor de Atención Primaria.....	11
Centro Médico Key (Key Medical Center).....	12
Centro de Salud Spanaway (Spanaway Health Center).....	13
Centro de Salud Kimi & George Tanbara, MD (zona este).....	13
(Kimi & George Tanbara, MD Health Center).....	14
Clínica Parkland (Parkland Clinic).....	14
Centro Regional de Salud Hilltop (Hilltop Regional Health Center)..	15
Farmacia.....	15
Servicios.....	16

## NUESTRA MISIÓN...

“Ofrecer atención médica de la más alta calidad a través de un servicio humano y accesible para todos”.

## CENTRO REGIONAL DE SALUD HILLTOP (HILLTOP REGIONAL HEALTH CENTER)

### Clínica médica: (253) 441-4742

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

### Atención de urgencias: (253) 442-8690

De lunes a jueves, de 8:00 a. m. a 7:00 p. m.  
De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

### Clínica dental: (253) 441-4743

De lunes a sábado: de 6:30 a. m. a 5:30 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 11:30 a. m. - 12:30 p. m.

### Farmacia: (253) 441-4779

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.  
Cerrado el segundo miércoles de cada mes a las  
2:30 p. m.



**1202 Martin Luther King Jr. Way,  
Tacoma, WA 98405**

Los servicios en este centro incluyen atención médica y odontológica para la familia, atención de urgencias, cuidados de maternidad, atención de VIH/SIDA, salud conductual, servicios de abuso de sustancias, farmacia, control de enfermedades crónicas y atención obstétrica, ginecológica y pediátrica.

## FARMACIA

Community Health Care no niega los medicamentos a nadie en función de la imposibilidad de pago. Su farmaceuta trabaja con programas federales, subvenciones comunitarias y fabricantes de medicamentos para ofrecerle medicamentos asequibles.

Otros servicios disponibles a través de su farmacia incluyen servicios para dejar de fumar y terapia anticoagulante. Si está interesado en estos programas, hable con su farmaceuta. Tenga en cuenta que, debido a los requisitos de subsidio federal, solo podemos surtir recetas que vengan de un proveedor de Community Health Care o de un proveedor al que lo remitió su proveedor de Community Health Care.

**Para el reabastecimiento de medicamentos con recetas, llame al 253-682-3000.  
Para el reabastecimiento de medicamentos avise en un plazo de 3 a 5 días hábiles.**



## KIMI & GEORGE TANBARA, MD CENTRO DE SALUD (ZONA ESTE)

### Clínica médica: (253) 471-4553

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

### Clínica dental: (253) 572-7002

De lunes a sábado: de 6:30 a. m. a 5:30 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 11:30 a. m. - 12:30 p. m.

### Farmacia: (253) 284-2226

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:30 p. m. - 1:30 p. m.  
Cerrado el segundo miércoles de cada mes a las 2:30 p. m.



**1708 East 44th Street, Tacoma, WA 98404**

Los servicios en este centro incluyen atención médica y odontológica para la familia, cuidados de maternidad, salud conductual, servicios de abuso de sustancias, farmacia, control de enfermedades crónicas y atención obstétrica, ginecológica y pediátrica.

## CLÍNICA MÉDICA PARKLAND (PARKLAND MEDICAL CLINIC)

### Clínica médica: (253) 536-2020

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

### Farmacia: (253) 536-6257

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.  
Cerrado el segundo miércoles de cada mes a las 2:30 p. m.



**11225 Pacific Avenue, Tacoma, WA 98444**

Los servicios en este centro incluyen atención médica para la familia, cuidados de maternidad, salud conductual, servicios de abuso de sustancias, farmacia, control de enfermedades crónicas y atención obstétrica, ginecológica y pediátrica.

## BIENVENIDO

Gracias por elegir a Community Health Care. Si es un paciente nuevo, le damos la bienvenida a usted y a su familia. Si ha utilizado nuestras clínicas anteriormente, nos complace que haya decidido continuar su atención médica con nosotros. El personal espera poder brindarle a usted y a su familia los mejores servicios de atención médica posibles.

Todas las clínicas ofrecen una gama completa de servicios para la familia con un personal atento, capacitado y bien informado que hará todo lo posible para asegurarse de que reciba la atención que necesita en su propia comunidad. Community Health Care tiene cinco clínicas médicas, cuatro clínicas odontológicas y cinco farmacias. Las clínicas se encuentran en Tacoma, Lakewood, Parkland, Spanaway y Lakebay.

### Se incluyen los siguientes servicios:

- Servicios médicos
- Odontología
- Farmacia
- Salud conductual
- Pediatría
- Atención obstétrica y ginecológica
- Cuidados maternos
- Cuidado de tratamiento médico asistido
- Optometría
- Control de atención médica
- Control de enfermedades crónicas
- Asistencia para la inscripción en seguros (Para obtener una lista más completa de nuestros servicios, consulte la página 16).

Continuamos expandiendo nuestros servicios. En el Centro Regional de Salud Hilltop proporcionamos servicios especializados limitados. Llame si el servicio que le interesa no está en la lista.

Community Health Care no niega la atención a nadie en función de la imposibilidad de pago. Es la política de Community Health Care crear y mantener un entorno que respete y respalde los derechos de los pacientes, incluidos los valores culturales, psicosociales y personales. Según nuestros requisitos de subvención federal, le preguntamos a cada paciente por su nivel de ingresos. Esto nos permite seguir atendiendo a los más necesitados (consulte la página 5 para más información).

- Community Health Care se considera un servicio de la Administración de Recursos y Servicios de Salud (Health Resources and Services Administration, HRSA) y de la Ley Federal de Demandas por Agravio (Federal Tort Claims Act, FTCA)
- Community Health Care es una red 501 (c)3 sin fines de lucro de Centros de Salud Calificados por el Gobierno Federal (Federally Qualified Health Centers, FQHC), que son comunitarios y ofrecen servicios médicos completos, dentales, de salud del comportamiento y atención médica especializada en el condado de Pierce Community Health Care es una organización acreditada por la Asociación de Acreditación para la Atención Ambulatoria de la Salud (Accreditation Association for Ambulatory Health Care, AAAHC) para prestar servicios médicos y dentales.

*Accredited as a Medical Home by*



*Accredited as a Dental Home by*



## CUIDADO DESPUÉS DEL HORARIO DE ATENCIÓN

Los pacientes de Community Health Care pueden acceder a los cuidados fuera del horario de atención a través de nuestra línea telefónica destinada a este fin. Si tiene una necesidad odontológica, el servicio de atención puede llamar al dentista de turno. Si tiene problemas médicos, el servicio de atención puede derivarlo a nuestra línea de emergencia. La enfermera de emergencia puede coordinar una cita urgente, brindar asesoramiento médico o ayudarlo a decidir si debe ir al servicio de urgencias. Recuerde, Community Health Care tiene una Clínica de Atención de Urgencias (Urgent Care Clinic) que está abierta en las tardes y los sábados. Puede encontrar información sobre la Clínica de atención de urgencias en la página 15 de esta guía.

**ENFERMERA ASISTENCIAL DESPUÉS DEL HORARIO DE ATENCIÓN  
253-922-4778**

## SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN

Community Health Care proporciona servicios de interpretación gratuita entre los médicos o miembros del personal y los pacientes. Esto incluye intérpretes en persona, videoconferencias e intérpretes telefónicos que trabajan para Community Health Care. Se requiere que todos los intérpretes cumplan con los estándares profesionales, incluida la interpretación de todo lo dicho, para proteger así el derecho del paciente a la autodeterminación, la confidencialidad y la atención de calidad.

# NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

## Línea de citas médicas

Para pedir una cita médica, llame al **253-722-2161**

## Atención de urgencia

**Clínica de Atención de Urgencias (Urgent Care Clinic):** 1202 Martin Luther King Jr. Way, Tacoma WA 98405 **(253) 442-8690**

## Línea de citas odontológicas

Para pedir una cita odontológica, llame al **253-722-2151**

## Línea para el reabastecimiento de medicamentos

Para el reabastecimiento de medicamentos con recetas, llame al **253-682-3000**

Recuerde que las farmacias requieren un aviso de 48 horas de antelación para el reabastecimiento.

## Otros programas

Para acceder a pediatría, obstetricia/ginecología, atención de VIH/SIDA de Ryan White o servicios de apoyo de maternidad, llame a la línea de citas médicas al **253-722-2161**.

## Cuando las clínicas estén cerradas

Para comunicarse con nuestro servicio fuera del horario de atención, llame al 253-922-4778. Lo ayudarán a resolver sus inquietudes. Este servicio está abierto fuera del horario de atención de la clínica por la noche y los fines de semana y días festivos. Si tiene alguna emergencia que supone un peligro para la vida del paciente, llame al 911.

## Sitio web

Obtenga más información sobre Community Health Care en nuestro sitio web [www.commhealth.org](http://www.commhealth.org).

## ¡Síguenos en Facebook, Twitter e Instagram!



# PADRES Y TUTORES

Para la seguridad de su hijo, supervíselos en todo momento. Si usted es el paciente y debe llevar a sus hijos a su cita, lleve a otro adulto para que los cuide en la sala de espera mientras lo atienden. El personal no puede supervisar a sus hijos mientras recibe atención.

### Un padre, tutor o familiar debe acompañar a cualquier paciente menor de 18 años con las siguientes excepciones:

- Se puede ver a un niño de cualquier edad para el control de natalidad y las condiciones relacionadas con el embarazo sin la presencia de los padres.
- Se puede ver a un niño de 14 años o más sin la presencia de los padres por enfermedades de transmisión sexual (ETS), incluido el VIH.
- Se puede ver a un niño de 13 años o más sin la presencia de los padres por problemas de salud mental o abuso de sustancias.

Estas consultas son confidenciales. Sin embargo, sí fomentamos la comunicación con los padres.

# CENTRO DE SALUD SPANAWAY (SPANAWAY HEALTH CENTER)

## Clínica médica: (253) 847-2304

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

## Clínica dental: (253) 210-5270

De lunes a sábado: de 6:30 a. m. a 5:30 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 11:30 a. m. - 12:30 p. m.

## Farmacia: (253) 210-5271

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.  
Cerrado el segundo miércoles de cada mes a las 2:30 p. m.



**134 188th Street South, Spanaway, WA 98387**

Los servicios en este centro incluyen atención médica y odontológica para la familia, cuidados de maternidad, salud conductual, servicios de abuso de sustancias, farmacia, control de enfermedades crónicas y atención obstétrica.

# CENTRO DE SALUD LAKEWOOD (LAKEWOOD HEALTH CENTER)

## Clínica médica: (253) 589-7030

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

## Clínica dental: (253) 589-7188

De lunes a sábado: de 6:30 a. m. a 5:30 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 11:30 a. m. - 12:30 p. m.

## Farmacia (Pharmacy): (253) 589-7190

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:30 p. m. - 1:30 p. m.  
Cerrado el segundo miércoles de cada mes a las 2:30 p. m.



**10510 Gravelly Lake Drive SW, Lakewood, WA 98499**

Los servicios en este centro incluyen atención médica y odontológica para la familia, cuidados de maternidad, salud conductual, servicios de abuso de sustancias, farmacia, control de enfermedades crónicas y atención obstétrica, ginecológica y pediátrica.

# Donde la *atención* es la última palabra

## La historia de Sadie, contada por una de nuestras trabajadoras de salud comunitarias:

A una de las participantes de Pathways de mis casos le gustaría compartir su historia de triunfo. Sadie pasó su embarazo de alto riesgo de reposo en cama, el trabajo de parto fue prematuro. Ella y su esposo luchaban contra la falta de vivienda. La pareja estaba durmiendo en su vehículo al momento en que se unió al programa. Trabajé con ella y con su esposo. Remití a su esposo a una agencia de contratación, donde lo contrataron en tres días en un empleo a tiempo completo. Luego nos comunicamos con una agencia local que ofrece viviendas de transición. Pude abogar por ellos, utilizando la gravedad de su situación para apelar ante el administrador de casos. La familia consiguió un lugar para alojarse. Esto ha sido un triunfo para esta pareja mientras se preparan para formar una familia juntos.



## CENTRO MÉDICO KEY (KEY MEDICAL CENTER)

### Clínica médica: (253) 884-9221

De lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.  
Cerrado por almuerzo de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.

Los miércoles, las citas preestablecidas se pueden hacer hasta las 7:00 p. m.



**15610 89th St Ct NW, Lakebay, WA 98349**

Los servicios en este centro incluyen atención médica para la familia, cuidados de maternidad, salud conductual, servicios de abuso de sustancias, control de enfermedades crónicas, atención obstétrica, ginecológica y pediátrica.

## YOURCHART | PORTAL DEL PACIENTE

¡Regístrese en **YourChart** y tenga acceso a sus registros médicos y otros servicios!

- Obtener el acceso a YourChart es tan fácil como preguntarle a un empleado de Community Health Care.
- Se le dará un token de registro e instrucciones para acceder y crear un nombre de usuario y contraseña. Una vez creada su cuenta, tendrá acceso a todas las comodidades que el portal YourChart tiene para ofrecer.

Acceda a **YourChart** en:

- [www.comhealth.org](http://www.comhealth.org) y haga clic en el enlace YourChart (Portal del paciente) o directamente a través de [www.nextmd.com](http://www.nextmd.com)

### Servicios disponibles a través de **YourChart**

- Comuníquese con su proveedor y equipo de atención  
¿Preguntas? Envíe mensajes seguros a los proveedores de Community Health Care y a los miembros del equipo de atención las 24 horas del día
- Administración de medicamentos: a través del portal YourChart puede enviar solicitudes de reabastecimiento de medicamentos a las farmacias de Community Health Care electrónicamente y evitar llamadas telefónicas incómodas.
- Las citas también se pueden solicitar a través del portal YourChart ayudando a eliminar los tiempos de espera en las solicitudes a través de llamadas telefónicas. Puede especificar su preferencia para que le enviemos los recordatorios de citas por correo electrónico.
- Ver registros médicos: puede ver fácilmente sus resultados de exámenes y otros registros médicos a través del registro personal de salud (Personal Health Record, PHR) de YourChart.

### ¿Preguntas sobre cómo usar **YourChart**?

Si tiene algún problema para acceder al portal YourChart, llame o envíe un correo electrónico al Departamento de Registros Médicos Electrónicos (Electronic Health Records, EHR) de Community Health Care durante el horario de atención al: Número de teléfono: (253) 722-2107, Correo electrónico: [PatientPortal@commhealth.org](mailto:PatientPortal@commhealth.org)

## TRANSPORTE

Todas las clínicas comunitarias Community Health Care Clinics están ubicadas en las rutas de autobuses de Pierce Transit. Para planificar su ruta, visite

[www.piercetransit.org](http://www.piercetransit.org). Si necesita asistencia de transporte adicional para su cita, podemos ayudarlo. Llame a su clínica y solicite hablar con el navegador o el trabajador de salud comunitario. El navegador o el trabajador de salud comunitario puede proporcionarle recursos de transporte adicionales.

### Paratransit

Si usted es un adulto y tiene el seguro de **Washington Apple Health**, puede usar Servicios de Paratransito (Paratransit Services) para llevarlo a su cita. **Para más información, llame al 1-800-925-5438 o visite: [www.wanemt.com](http://www.wanemt.com)**

## VACACIONES Y CIERRES

Las clínicas comunitarias Community Health Care Clinics están cerradas los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo	Día del Trabajador
Nacimiento del Dr. Martin Luther King Jr.	Día de los Veteranos
Día del Presidente	Día de Acción de Gracias
Día de los Caídos	Día después de Acción de Gracias
Día de la Independencia	Día de Navidad

### Otros cierres:

todas las clínicas y farmacias cierran el segundo miércoles de cada mes a la 1:00 p. m. para realizar reuniones y capacitaciones del personal.

Todas las clínicas odontológicas cierran el último miércoles de cada mes a la 1:30 p. m. Para realizar reuniones y capacitaciones del personal.

## PEDIR UNA CITA

Preferimos que haga las citas por teléfono, pero también puede venir a la clínica. Cuando su proveedor le pida que regrese para una consulta de seguimiento, puede reservar esa cita hasta 90 días en el futuro. Recuerde que la mayoría de los seguros solo pagan los exámenes dentales de rutina cada 6 meses para los niños y cada 6-12 meses para los adultos. Si tiene alguna discapacidad o necesidades lingüísticas, avísenos cuando programe su cita.

### Citas en el mismo día

Queremos que todos los pacientes puedan ver a su proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP) o equipo, siempre que sea posible. Si necesita una cita el mismo día, llame y solicite hablar con nuestra enfermera. Si es más conveniente, puede ingresar a nuestra Clínica de Atención de Urgencias, ubicada en la planta baja del edificio del Centro Regional de Salud Hilltop. La Clínica de Atención de Urgencias también abre en las noches y los sábados, en caso de que no pueda esperar hasta pedir una cita. Para obtener más información, llámelos al (253) 442-8690.

Nuestras clínicas odontológicas aceptan pacientes "sin cita previa" (walk-in) todas las mañanas para servicios dentales de emergencia. Como un "walk-in" intentaremos verlo, pero no podemos garantizar que reciba atención.

### Cómo cancelar las citas

Utilice el Portal del paciente o llámenos 24 horas antes para cancelar su cita. Informar a su clínica que no puede ir a su cita le permitirá a la clínica programar a otros pacientes a tiempo para satisfacer sus necesidades.

### Recordatorios de citas

Unos días antes de su cita, nuestro sistema automático de recordatorios le avisará sobre la misma. Es importante asistir a sus citas. Cuando no lo hace, nos impide usar esa hora para ver a otro paciente.

Por favor, traiga lo siguiente a cada cita:

Foto actual, tarjetas de seguro, registro de vacunación, tarjeta ProviderOne y cualquier copago o deducible previstos al momento de la cita.

Nuestro personal utiliza esta información para ayudarlo a obtener un seguro médico que pueda pagar o para determinar sus tarifas. También ayuda a que Community Health Care califique para recibir fondos para ayudar a todos nuestros pacientes. Se le pedirá que actualice esta información cada año.

## LÍNEA TELEFÓNICA DE ENFERMERÍA LAS 24 HORAS: (253) 922-4778



6



## TIPOS DE PROVEEDORES

Community Health Care emplea varios tipos de proveedores de atención primaria. Tenemos médicos, enfermeras practicantes y asistentes médicos. La designación se muestra claramente en su tarjeta de identificación. Además, somos un centro médico docente para que pueda recibir su atención de parte de un médico, odontólogo, enfermera practicante o residente de farmacia. También utilizamos estudiantes universitarios de carreras médicas. Todos estos estudiantes son cuidadosamente supervisados por personal capacitado que monitoreará la atención que brindan. Si siente incomodidad con el estudiante que le presta atención médica, infórmele al personal de la clínica.



## SU PROVEEDOR DE ATENCIÓN PRIMARIA

Community Health Care es un hogar médico certificado centrado en el paciente (patient centered medical home, PCMH). PCMH es un modelo de atención que prioriza al paciente, al brindarle a cada uno un equipo de proveedores que lo atienden con regularidad. Esto permite a los pacientes establecer una mejor relación con su equipo de atención clínica. Su equipo trabajará estrechamente con usted para asegurarse de que usted y su familia se mantengan saludables. Si es un paciente nuevo, conozca a su proveedor o al proveedor de sus hijos. Es importante que cada miembro de su familia tenga un proveedor de atención primaria.

Su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP) es el médico, la enfermera practicante o el asistente médico que brinda su atención de forma regular. Si no ha elegido un proveedor primario, díganos quién le gustaría que fuese esa persona. Tenemos folletos disponibles para ayudarlo a tomar su decisión.

Además de los proveedores médicos, nuestro personal de apoyo clínico incluye enfermeras, asistentes médicos, técnicos de laboratorio, farmacéutas, consejeros de salud conductual, administradores de casos y un nutricionista. El personal trabaja en equipo para brindarle la mejor atención de calidad posible.

Si tiene cobertura de seguro a través de un programa de atención médica administrada, debe obtener todos sus servicios de atención a través de una clínica de Community Health Care. A veces puede necesitar un servicio que no podemos brindarle en la clínica. Si eso sucede, lo referiremos a otro proveedor. Trabajamos con otros proveedores de atención médica de la comunidad que se esforzarán por mantener la atención a un costo asequible. Si no puede pagar la atención médica a la que fue referido, hable con el personal de su clínica.

Cuando una persona necesita ser admitida en el hospital, nuestros proveedores la admiten y brindan atención rigurosa durante todo su cuidado. También asistimos en nacimientos. "El hospital que usamos es el hospital St. Joseph's Hospital".



11

## DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

En Community Health Care, esperamos que cada paciente confiado a nuestro cuidado sea tratado con respeto, dignidad y compasión. Creemos que todos los pacientes tienen derechos básicos que incluyen privacidad, ser incluidos en su atención y justicia. Asimismo, esperamos un comportamiento razonable y responsable de parte de los pacientes, sus familiares y amigos. El siguiente es un resumen de los derechos y responsabilidades que hacen que las relaciones entre los pacientes y el personal sean buenas.

### Derechos del paciente. Usted tiene derecho a:

- **Cuidado respetuoso**

Todos los miembros del personal de atención médica escuchan y respetan el punto de vista y las elecciones del paciente. Los conocimientos, creencias, valores y antecedentes culturales de usted y su familia se incluyen en la planificación y prestación de la atención.

Recibirá atención en nuestras instalaciones, independientemente de su raza, sexo, identidad de género, expresión de género, color, religión o credo, origen nacional, idioma, edad, estado civil, orientación sexual, discapacidad, altura o peso, estado de exmilitar, estado del seguro o capacidad de pago. Tiene derecho a ser tratado sin presiones, abuso o negligencia mental, física, sexual y verbal.

- **Acceso**

Tiene derecho a acceder al tratamiento que esté disponible o indicado médicamente. Nos esforzamos por ofrecerle la atención cuando la necesite.

- **Privacidad**

De acuerdo con las leyes federales y del estado de Washington, solo las personas que tengan una "necesidad de saber" comercial que participen en su atención o que tengan acceso legal permitido podrán acceder a sus registros médicos. Las conversaciones o consultas relacionadas con su atención se llevarán a cabo en un área privada y las personas que no participen en su atención no estarán presentes sin permiso. Se le realizarán exámenes y entrevistas en un esfuerzo por evitar que alguien lo escuche. Nadie podrá estar presente durante su consulta sin su permiso. Recibirá una copia del "Aviso de prácticas de privacidad" que describe todos nuestros procesos de privacidad.

- **Seguridad**

La seguridad del paciente es una gran prioridad para nosotros. Tiene derecho a recibir atención en un entorno limpio y seguro. Hemos puesto a disposición de los pacientes mascarillas y desinfectante de manos y aplicamos medidas estándar de atención médica para garantizar su seguridad.

- **Comunicación**

Tiene derecho a recibir planes claros y comprensibles para su atención e información completa y actualizada sobre sus diagnósticos, tratamientos, alternativas, riesgos y cualquier diagnóstico conocido. Tiene derecho a saber cuáles son sus cargos y a recibir respuestas a cualquier pregunta. Tiene derecho a tener un intérprete disponible para su consulta, ya sea en persona, por video o por teléfono. Tiene derecho a saber qué servicios están disponibles para usted, incluida la asistencia con el transporte, la asistencia con los medicamentos y la asistencia con las remisiones.

Tiene derecho a quejarse u ofrecer sugerencias para mejorar la atención que ha recibido. Puede hablar con el Administrador de la Clínica o llamar al defensor del paciente al 253-722-1544. Si aún no está satisfecho con nuestra respuesta, también puede llamar

a la Autoridad de Salud del Estado de Washington (Washington State Healthcare Authority) o al Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services).

- **Consentimiento**

Tiene derecho a participar en la toma de decisiones razonables e informadas relacionadas con su salud. Tiene derecho a recibir una explicación clara y comprensible de sus opciones y riesgos en cualquier plan de tratamiento. Tiene derecho a conocer el nombre, el cargo y las calificaciones de las personas que le brindan atención. Tiene derecho a negarse a ser tratado por estudiantes, voluntarios o aprendices. Tiene derecho a rechazar el consentimiento para que se produzcan grabaciones, fotografías, películas u otras imágenes suyas o que estas se utilicen para cualquier otro asunto que no sea la identificación del paciente. Tiene derecho a decidir cómo desea ser tratado cuando no pueda tomar una decisión por sí mismo (directiva anticipada o poder notarial).

- **Participación en la atención**

Tiene derecho a participar en la planificación, finalización y revisión de su plan de atención. Tiene derecho a rechazar la atención (en la medida que lo permita la ley) y a solicitar un tratamiento que no esté en el plan de atención (aunque su médico no está obligado a brindarle una atención que esté contraindicada o no sea médicamente necesaria). Tiene derecho a solicitar una segunda opinión. Tiene derecho a cambiar su proveedor de atención primaria o la clínica en la que recibe la atención. Tiene derecho a negarse a participar en una investigación sin arriesgar el acceso a la atención continua.

### Responsabilidades del paciente. Tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar información precisa y completa sobre su salud, dirección, número de teléfono, fecha de nacimiento y compañía de seguros.
- Informar a su proveedor si cree que tendrá problemas para cumplir el plan de tratamiento.
- Hacer preguntas cuando no entienda o necesite más información.
- Comprender que su estilo de vida afecta su salud y ser honesto cuando las elecciones de estilo de vida afecten sus resultados de salud.
- Saber y comprender que si se niega a recibir atención, debe aceptar las consecuencias de sus acciones.
- Informar cambios inesperados en su salud.
- Ser respetuoso con la persona, la privacidad y la propiedad del personal y otros pacientes.
- Utilizar un lenguaje respetuoso y controlar el comportamiento cuando se enoje o frustre.
- Respetar nuestras reglas, propiedad y personal.
- Pedir permiso para tomar videos o fotografías.
- Prestar atención durante su consulta. Guarde su teléfono mientras interactúa con el personal.
- Llegar a las citas programadas 15 minutos antes.
- Informar a la clínica con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación si no puede asistir a una cita.
- Cooperar con las políticas de pago; pagar sus facturas a tiempo o trabajar con nosotros si tiene dificultades para pagar sus facturas a tiempo.

Si tiene preguntas sobre estos derechos y responsabilidades, hable con el Administrador de la Clínica.

## PREOCUPACIONES DEL PACIENTE

**¡Queremos escucharlo!** Community Health Care tiene un proceso para manejar sus inquietudes. Si no está satisfecho con la atención médica, tratamiento o servicio prestados por Community Health Care, tiene derecho a presentar una queja. Puede presentar una queja:

- Solicitando hablar con el Gerente de la clínica.
- También puede presentar una queja ante el Defensor del Paciente llamando al **(253) 722-1544**.
- Visite nuestro sitio web en <https://www.comhealth.org/about-us/contact/>

Tomamos en serio las quejas de los pacientes e investigaremos cada situación para identificar las formas de mejorar continuamente nuestros sistemas de atención. Estamos comprometidos con prestar una atención de alta calidad. Realizamos encuestas de satisfacción del paciente trimestrales para conocer su opinión. Nos esforzamos por mejorar continuamente nuestra calidad de atención y servicio al cliente en respuesta a los comentarios de los pacientes.

### Buzón de sugerencias

Puede ayudarnos a mejorar nuestros servicios con un formulario de sugerencias. Los formularios y el buzón de sugerencias se encuentran en la sala de espera de cada clínica. Si identifica un problema que necesita atención (por ejemplo, un problema de seguridad), infórmenos a través del formulario y déjelo en el buzón de sugerencias.

## TARIFAS Y ESCALA VARIABLE

No se niega la atención médica a nadie en función de la imposibilidad de pago. Ofrecemos una escala variable basada en el tamaño y los ingresos de la familia, así como los servicios o atención que recibe. En algunos casos, el descuento de la tarifa flexible también puede aplicarse a su copago o deducible. Antes de la consulta, calcularemos sus tarifas de consulta. Informe al emisor de la factura si le preocupan las tarifas. Nuestra estimación puede no incluir todos los costos. Se pueden cobrar más tarifas después de la consulta dependiendo de las pruebas de laboratorio o procedimientos realizados en su consulta, la complejidad de su consulta, etc. Puede pagar los copagos, deducibles y otras tarifas en efectivo, con cheque, tarjeta de débito o tarjeta Visa/MasterCard. Community Health Care también puede brindarle un plan de pago que se ajuste a sus necesidades.

Para aquellos que viven en el 200% de la pobreza y por debajo, Community Health Care utiliza una escala variable para reducir el costo. La reducción se basa en su ingreso y tamaño familiar. Este descuento aplica a todos los servicios y tarifas de Community Health Care: médico, odontológico y farmacia. Community Health Care no niega la atención a nadie en función de la imposibilidad de pago.

La farmacia también tiene tarifas en escala variable y un fondo de atención al paciente. Trabajamos arduamente para asegurarnos de que pueda pagar sus medicamentos y podemos ayudarlo si no puede hacerlo. Hable con su farmacéuta si tiene problemas para pagar sus medicamentos.

## SEGUROS Y ASISTENCIA

Community Health Care acepta la mayoría de los planes de seguro médico, incluidos todos los planes de Apple Health/Medicaid. Si desea saber si se acepta su seguro, llame a su clínica.

Nuestro equipo de Insurance Navigator (navegador de seguros) puede ayudarlo a solicitar un seguro. Puede determinar si usted es elegible para Apple Health, Classic Medicaid, un plan de salud calificado en el buscador de planes de salud de Washington u otros programas. Para programar una cita con un Insurance Navigator, llame al (253) 722-2154.

# AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD

## SU INFORMACIÓN - SUS DERECHOS - NUESTRAS RESPONSABILIDADES

### Sus derechos

Cuando se trata de su información médica, usted tiene ciertos derechos. Esta sección explica sus derechos y algunas de nuestras responsabilidades para ayudarlo.

### Obtenga una copia electrónica o impresa de su registro médico

- Puede solicitar ver u obtener una copia electrónica o impresa de su registro médico y otra información médica que tengamos sobre usted. Consúltenos cómo hacer esto.
- Le proporcionaremos una copia o un resumen de su información médica, generalmente en un plazo de 30 días a partir de su solicitud. Podemos cobrar una tarifa razonable basada en el costo.

### Pídanos corregir su registro médico

- Puede preguntarnos cómo corregir la información médica que cree que es incorrecta o está incompleta.
- Podemos decir “no” a su solicitud, pero le diremos el por qué por escrito y en un plazo de 60 días.

### Solicite comunicaciones confidenciales

- Pídanos que lo contactemos de una manera específica (como llamar al teléfono del hogar o de la oficina) o que enviemos la correspondencia a una dirección diferente.
- Diremos “sí” a todas las solicitudes que sean razonables. Pídanos que limitemos la información que usamos o compartimos
- Puede solicitar que no usemos o compartamos cierta información médica para un tratamiento, pago o para nuestras operaciones. No estamos obligados a aceptar su solicitud, y podemos decir “no” si esto afectaría su atención médica.
- Si cubre el monto total de un servicio o artículo de atención médica de su bolsillo, puede solicitar que no compartamos esa información para fines exclusivamente de pago ni para nuestras operaciones con su aseguradora de salud. Diremos “sí” a menos que una ley nos obligue a compartir esa información.

### Obtenga una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información

- Puede solicitar una lista (cantidad) de las veces que hemos compartido su información médica de los tres años anteriores a la fecha en que hace la solicitud, con quién la compartimos y el por qué.
- Incluiremos todas las divulgaciones, excepto las relacionadas con el tratamiento, el pago y las operaciones de atención médica, y algunas otras (como cualquiera que nos haya pedido específicamente). Le proporcionaremos un informe anual gratis, pero le cobraremos una tarifa razonable basada en el costo si solicita otro dentro de los 12 meses.

### Sus elecciones

Puede decidir lo que podemos compartir para cierta información. Si tiene una preferencia clara sobre la forma en que compartimos su información en las situaciones que se describen a continuación, comuníquese con nosotros. Díganos qué quiere que hagamos y seguiremos sus instrucciones.

### Usted tiene el derecho y la opción de decirnos que:

- Compartamos información con su familia, amigos cercanos u otras personas involucradas en su atención médica. Preguntarnos cómo puede asegurarse de que sepamos sus preferencias de uso compartido.
- Lo contactemos para recaudar fondos
- Compartamos información en una situación de ayuda en caso de desastres. Si no puede decirnos su preferencia, por ejemplo, si está inconsciente, podemos compartir su información si creemos que es lo mejor para usted. También podemos compartir su información cuando sea necesario para disminuir una amenaza grave e inminente a la salud o la seguridad pública.

### Nunca compartiremos su información, sin su permiso por escrito, para:

- Fines comerciales
- Vender su información
- Compartir la mayoría de las notas de la psicoterapia (registros de salud mental)

### Para recaudar fondos:

- Podemos contactarlo para recaudar fondos, pero puede pedirnos que no lo contactemos de nuevo.

### Nuestros usos y divulgaciones

¿Cómo usamos o compartimos su información médica? Normalmente utilizamos o compartimos su información médica de las siguientes maneras.

*No se rechaza a nadie por incapacidad de pago.*

# AVISO DE PRÁCTICAS DE PRIVACIDAD continuación

### Proporcionar su atención:

- Podemos utilizar su información médica y compartirla con otros profesionales de la salud que lo estén tratando. Por ejemplo, un médico que lo esté tratando por una lesión puede preguntarle a otro médico sobre su estado de salud general.
- Podemos usar y compartir su información médica para las operaciones de nuestra organización, mejorar su atención y contactarlo cuando sea necesario. Por ejemplo, usamos su información médica para controlar su tratamiento o la forma en que podemos atenderlo mejor.
- Podemos usar y compartir su información médica para facturar y recibir pagos de planes de salud u otras entidades. Por ejemplo, damos información sobre usted a su seguro de salud para que este pague sus servicios.

¿De qué otro modo podemos usar o compartir su información médica? Se nos es permitido o requerido compartir su información de otras maneras, generalmente de maneras que contribuyan al bien público, como a la salud pública y a la investigación. Debemos cumplir con numerosas condiciones estipuladas en la ley antes de que podamos compartir su información para estos fines. Para mayor información, visite: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html)

### Podemos compartir información médica sobre usted para ayudar con problemas de salud pública y seguridad:

- Prevenir enfermedades
- Ayudar con el retiro de productos del mercado
- Informar sobre reacciones adversas a medicamentos
- Denunciar sospechas de abuso, abandono o violencia doméstica
- Prevenir o reducir una amenaza seria a la salud o seguridad de cualquier persona

### Nuestros usos y divulgaciones

#### Realizar investigaciones

- Podemos usar o compartir su información para investigaciones referentes a la salud.
- Compartiremos información sobre usted si las leyes estatales o federales así lo requieren, incluso con el Departamento de Salud y Servicios Humanos (Department of Health and Human Services) si este desea verificar que estemos cumpliendo con la ley federal sobre privacidad.
- Podemos compartir su información médica a organizaciones encargadas de recibir y almacenar órganos.
- Podemos compartir información médica con un perito, médico forense o director de funeraria.
- Abordar la compensación laboral, la aplicación de la ley y otras solicitudes del gobierno
- Para reclamos laborales o industriales (Labor and Industries, L&I), o de compensación laboral
- Para propósitos de orden público o para cooperar con un funcionario encargado de hacer cumplir la ley
- Con agencias de supervisión de salud para actividades autorizadas por la ley
- Para funciones gubernamentales especiales tales como militares, seguridad nacional y servicios de protección presidencial

#### Responder a demandas y a acciones legales

- Podemos compartir su información médica en respuesta a una orden judicial o administrativa, o a una citación.

#### Nuestras responsabilidades

- La ley nos exige mantener la privacidad y seguridad de su información médica protegida.
- Le informaremos puntualmente si ocurre una violación que pueda haber comprometido la privacidad o seguridad de su información.
- Debemos cumplir con los deberes y las prácticas de privacidad descritas en este aviso y darle una copia.
- No usaremos ni compartiremos su información de otra manera que no sea la descrita aquí a menos que usted nos lo indique por escrito. Si nos autoriza a usarla o compartirla, puede cambiar de opinión en cualquier momento. Háganos saber por escrito si lo hace.

Para mayor información, visite: [www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html)

#### Cambios a los términos de este aviso

Podemos cambiar los términos de este aviso y dichos cambios se aplicarán a toda la información que tengamos de usted. El nuevo aviso estará disponible a petición del interesado en cualesquiera de nuestras oficinas y en nuestro sitio web [www.comhealth.org](http://www.comhealth.org). Esta versión de nuestro Aviso de prácticas de privacidad entró en vigor a partir del 23 de septiembre de 2013. Una copia de nuestro aviso actual estará disponible:

- En cualesquiera de nuestras clínicas médicas, clínicas odontológicas, nuestras farmacias y oficinas administrativas (dirección a continuación)
- En nuestro sitio web, [www.comhealth.org](http://www.comhealth.org)
- Llamando a las oficinas administrativas al 253-597-4550
- Escribiendo a: Community Health Care Attention: Privacy Officer 1148 Broadway, Suite 100, Tacoma WA 98402. También puede dirigir sus preguntas sobre sus derechos de privacidad u otra información sobre su privacidad a esta persona.