

HJAHC

HENRY J. AUSTIN HEALTH CENTER

Atención de calidad cerca de casa



Manual del Paciente

www.henryjaustin.org



VISIÓN

El centro médico Henry J. Austin Center se compromete a mejorar la calidad de vida mediante resultados médicos superiores, como el hogar médico preferido de las comunidades de Trenton y sus alrededores.

MISIÓN

El centro médico Henry J. Austin Center presta servicios de calidad integrales, accesibles y eficaces, centrados en el paciente, de atención primaria, salud mental y tratamientos por abuso de sustancias a las culturalmente diversas comunidades de Trenton y sus alrededores. Nuestro equipo excepcional, dedicado y bien preparado utiliza las mejores prácticas médicas y colabora con socios comunitarios para prestar un servicio extraordinario al cliente con resultados de calidad.

Horario

Lunes a viernes: 8:00am — 5:00pm

Sábado: 9:00am — 1:00pm

Horario extendido de atención disponible en el consultorio de Bellevue por las noches y los fines de semana

Índice

Cómo contactarnos	4
Servicios que prestamos en HJAHC	5
Su equipo de atención médica	6
Modelo del hogar médico	7
Citas	8
Facturación	9
Qué hacer si se enferma	10
Elección de proveedores	11
Atención primaria para adultos	12
Salud de las mujeres	13
Atención primaria para niños	14
Servicios dentales	15
Nutrición.....	15
VIH: Pruebas y asesoramiento	16
VIH: Tratamientos	16
Servicios de laboratorio	17
Servicios adicionales disponibles en HJAHC-Warren	17
Apoyo con los servicios sociales	18
Health Connections (Conexiones de salud)	19
Ayuda con medicamentos	19
Derechos y responsabilidades del paciente	20
Confidencialidad e inquietudes	24
Política de citas médicas no cumplidas	25
Acceso el mismo día	25
“Haga oír su voz” para la seguridad	26

Cómo contactarnos:

**SI USTED TIENE UNA EMERGENCIA DE VIDA O MUERTE:
LLAME AL 9-1-1**

Cómo contactarnos:

Comuníquese a través de nuestro número principal **(609) 278-5900** y seleccione una de las siguientes opciones:

Para continuar en español, marque "1"

Para comunicarse con la farmacia Monument Pharmacy, llame al: **(609) 278-4100**

Para programar o cambiar una cita con cualquiera de nuestros departamentos clínicos, marque "2"

Para volver a surtir su receta médica, marque "3"

Para comunicarse con el departamento de remisiones de pacientes, marque "4"

Si está llamando desde un hospital o consulta médica, marque "5"

Para cualquier otra pregunta, marque "6"

Si tiene una emergencia y estamos cerrados

En caso de una verdadera emergencia de vida o muerte, llame al 911.

Si no es un caso de vida o muerte, puede llamar a nuestro número principal **(609) 278-5900** (de 5:00 p.m. a 8:00 a.m.).

Se comunicará con nuestro servicio de recepción de llamadas que le ayudará a contactar a un proveedor.



Servicios

Atención primaria para adultos

Salud de las mujeres

Atención primaria para niños

Servicios dentales

Servicios de nutrición

Tratamientos y pruebas para el VIH

Servicios de laboratorio

Apoyo con los servicios sociales

Servicios de farmacia

Cuidado de la vista

Podología (cuidado de los pies)

Cuidados de salud mental y
terapia de la conducta

Asesoramiento sobre el abuso
de drogas y alcohol

**No todos los servicios se prestan en todos los consultorios*

Su equipo de atención médica

Las decisiones que usted toma en su vida diaria afectan su estado general de salud. Su equipo de atención médica en el centro Henry J. Austin le puede ofrecer el tratamiento y apoyo que necesita para lograr los mejores resultados posibles. En HJAHC, creemos en trabajar con nuestros pacientes para ayudarlos a cumplir sus metas de salud.

El proveedor (médico, enfermero práctico, ayudante médico) trata a pacientes con enfermedades comunes (resfriados, gripes, etc.) y afecciones médicas, proporciona cuidados preventivos y realiza pruebas para detectar enfermedades más avanzadas. En HJAHC usted puede elegir a un proveedor de medicina familiar, proveedor de medicina para adultos o proveedor pediátrico con el que se sienta a gusto y con el que podrá con el tiempo establecer una relación.



Su equipo de atención médica

Su equipo de atención médica en HJAHC consta de: un recepcionista, asistente médico, enfermero (enfermero diplomado o enfermero práctico con licencia), y proveedor (doctor, enfermero práctico o ayudante médico).

Enfermero de triaje

Si necesita hablar con un enfermero entre semana durante horas de trabajo, puede llamar al enfermero de triaje para volver a surtir medicamentos de receta, recibir asesoramiento si se siente mal o programar una cita para ese mismo día si fuese necesario. Comuníquese con el enfermero de triaje a través del siguiente número **(609) 278-5900**

Modelo del hogar médico

El centro médico Henry J. Austin Health Center tiene el compromiso y está en proceso de obtener acreditación como un “Programa de Hogar Médico Centrado en el Paciente” (PCMH, Patient-Centered Medical Home) a través de la Comisión Nacional de Garantía de Calidad (NCQA, National Committee on Quality Assurance). HJAHC se dedica a proporcionarles a sus pacientes un nivel más alto de atención. Como futuro PCMH, tenemos como objetivo brindar un modelo de atención primaria que ofrecerá:

Atención centrada en el paciente

Cuando lo atendemos, lo más importante es usted: fomentamos la participación de pacientes y familias, el desarrollo de la atención basada en relaciones y centrada en personas y nos adaptamos a las diversas necesidades, culturas y valores de nuestros pacientes

Atención integral

Tratamos todos los aspectos de su salud: atención a su salud física y mental mediante un equipo diverso de proveedores de atención médica incluso servicios de atención primaria, salud de las mujeres, salud mental, terapia de la conducta y servicios dentales

Atención coordinada

Sus proveedores de atención médica trabajan juntos: establecen la comunicación entre las familias, pacientes y profesionales de atención médica, entre colegas de los mismos equipos de proveedores de atención médica y entre distintos equipos y entornos

Servicios accesibles

Facilitamos su tratamiento: proporcionamos acceso el mismo día, acceso telefónico o electrónico a proveedores las 24 horas del día y abreviamos el tiempo de espera para recibir atención médica urgente

Calidad y seguridad

Utilizamos siempre los datos y recursos más actualizados para su cuidado: evaluamos y tomamos en cuenta los datos sobre las experiencias de los pacientes, estamos comprometidos a mejorar continuamente la calidad de atención y facilitar su cuidado a través de la tecnología aplicada a la salud

Citas

Debe presentarse en Admisión 15 minutos **antes** de su cita médica, (los pacientes nuevos deben presentarse **30 minutos** antes).

Qué debe traer consigo

- Su tarjeta de seguro médico
- Una identificación legal con fotografía (licencia de conducir, identificación emitida por el estado o pasaporte); es obligatorio para **TODOS LOS PACIENTES NUEVOS** presentar dicha identificación
- Cualquier remisión necesaria
- Cualquier copago
- Traiga consigo todos los formularios rellenos o llegue preparado para completar todos los documentos necesarios. Nuestro personal está a su disposición si necesitara ayuda para completar los documentos.

Qué debe esperar

- Debe registrarse con nuestro personal de Admisión en Recepción. Le tomarán una fotografía para su historial médico.
- Luego, lo dirigirán al departamento clínico de su proveedor, donde un recepcionista anotará su llegada.
- Una vez que el equipo clínico esté listo para atenderlo, el asistente médico se encargará de pesarlo, medirlo, tomarle la presión sanguínea y el pulso.
- Su proveedor y el enfermero clínico repasarán su historial médico y lo reconocerán. Podría también hacerse un análisis de sangre en el laboratorio.
- Si fuese necesario, su proveedor lo remitirá a un trabajador social o educador de salud que lo ayudará con su cuidado.

Facturación

Estados de cuenta y saldos

HJAHC cobra los copagos y tarifas según la escala de tarifas variables el día de su consulta, sin embargo, usted podría también recibir una factura o estado de cuenta posteriormente a su visita. Le enviaremos una factura si su seguro nos informa que es usted el responsable por los costos adicionales relacionados con su visita tales como: coseguros, deducibles y servicios no cubiertos. Debe comunicarse con su compañía de seguro médico directamente si necesita que le expliquen los gastos no cubiertos. Si sus pagos varían según la escala de tarifas variables, calculamos su anticipo de acuerdo con una visita de nivel medio. Si su consulta es más compleja o usted necesita pruebas o inyecciones adicionales, su cuenta total podría ser mayor de lo que pagó como anticipo. La escala de tarifas variables no cambiará, pero el costo total de todos los servicios podría ser más alto. Favor de llamar al departamento de facturación de HJAHC si tiene preguntas sobre su factura.

Escala de tarifas variables

Los pacientes sin seguro médico podrían cumplir los requisitos para pagar tarifas descontadas por servicios. Si solicita participar, el importe que usted paga se basa en su ingreso bruto familiar y el número de personas en su hogar y se calcula según pautas federales. Usted cumple los requisitos si sus ingresos totales familiares son inferiores al 250% de los niveles de pobreza establecidos por el gobierno federal.

Para solicitar pagar tarifas descontadas, complete el formulario de escala de tarifas variables y entrégueselo al personal de Admisión con las pruebas necesarias de ingresos y número de personas en su hogar. Los siguientes documentos se aceptan como prueba de ingresos:

- Talonario de su cheque de nómina
- Beneficios por discapacidad
- Beneficios por desempleo
- Declaración de impuestos
- Carta de su empleador en papel membrete
- Formularios W-2
- Beneficios por acogida o crianza
- Pagos de manutención



PARA MÁS INFORMACIÓN, HABLE CON EL REPRESENTANTE DE PACIENTES

Qué hacer si se enferma

Si tiene una emergencia médica o de salud mental llame al **911** o diríjase al salón de urgencias más cercano.



CUANDO HJAHC ESTÁ ABIERTO

Si usted es paciente de HJAHC y se siente mal o tiene un problema médico urgente (no de vida o muerte), llame al **(609) 278-5900**. Lo comunicarán con el enfermero de triaje, que podrá contestar sus preguntas, proporcionar información médica o programar una cita. Si fuese necesario, el enfermero contactará a su proveedor. Ofrecemos citas el mismo día para situaciones o enfermedades urgentes, pero debe llamar antes de presentarse en el consultorio.

CUANDO HJAHC ESTÁ CERRADO

Estamos disponibles fuera de las horas de trabajo a través del servicio de recepción de llamadas. Si no puede esperar hasta que volvamos a abrir, llame a nuestro número de teléfono principal: **(609) 278-5900**. Nuestro servicio de recepción de llamadas lo pondrá en contacto con el proveedor adecuado.

Elección de proveedores

Una de las cosas más importantes que deben hacer los nuevos pacientes es elegir su proveedor. Según su plan de seguro médico y dirección de domicilio, puede elegir un proveedor del centro Henry J. Austin que atienda en cualquiera de nuestros convenientes consultorios. La elección de un proveedor del centro Henry J. Austin le permite realizar todos los beneficios de nuestro modelo de hogar médico a través del cual le brindamos atención médica coordinada centrada en el paciente.

La esencia del modelo de atención del centro Henry J. Austin es fomentar una fuerte relación con su proveedor de atención médica y su equipo clínico. El equipo clínico lo conoce a usted y su historial médico, y trabaja con usted para que se pueda encargar del cuidado de su salud, sea que se centre en: el cuidado preventivo, superar una enfermedad o lesión temporaria o tratar enfermedades crónicas tales como la diabetes o el asma. Ellos lo pueden ayudar a decidir las mejores opciones de tratamiento para usted y coordinar su atención médica.

Cambie de médico cuando desee

Puede cambiar de proveedor cuando desee, por cualquier razón. Solo debe notificarnos y haremos todo lo posible por ayudarlo.

Prepárese para su visita

Si no se ha estado sintiendo bien, haga una lista de sus molestias, para comunicárselas al proveedor. Traiga sus medicamentos consigo a cada consulta.

Anote todas las preguntas o preocupaciones que desea consultar con el equipo clínico. Si no comprende algo que el proveedor o enfermero le ha explicado, déjeles saber.

Asegúrese de que el proveedor esté al tanto de cualquier medicamento que usted esté tomando, incluso vitaminas, hierbas o cualquier suplemento. Traiga consigo resultados de pruebas recientes, visitas a especialistas o información relacionada a visitas recientes a hospitales o salones de urgencias. Si prefiere, puede traer a un familiar o amigo que le acompañe.

Atención primaria para adultos

El centro médico Henry J. Austin Health Center trabaja de mano con usted para lograr su bienestar. El equipo médico (proveedor, enfermero y asistente médico) le ayudará a mantenerse saludable y si padece de cualquier enfermedad o lesión, lo atenderá.

La atención primaria de HJAHC incluye:

- **Cuidados preventivos:** chequeos anuales, inmunizaciones y pruebas
- **Visitas por enfermedad:** diagnósticos y tratamiento de enfermedades graves
- **Pruebas diagnósticas:** incluso pruebas, tratamientos y asesoramiento sobre el VIH y las ETS (enfermedades de transmisión sexual)
- **Atención médica para enfermedades crónicas:** para enfermedades tales como el asma, la diabetes y la presión sanguínea alta
- **Remisiones:** a los especialistas e instalaciones correspondientes
- **Orientación:** repasamos con usted las recomendaciones de los especialistas y resultados de pruebas; lo ayudamos a tomar decisiones adecuadas para su salud

Como parte de nuestro programa “Examinación, Intervención Breve, Remisión y Tratamiento” (**SBIRT**, Screening, Brief Intervention and Referral to Treatment), le hacemos una prueba anual de detección de abuso de sustancias a todos los pacientes adultos de HJAHC. Nuestros educadores de salud siempre están a su disposición para apoyarlo según sea necesario.

Su cuidado no termina cuando se marcha de nuestra oficina.

Si alguna vez se hospitaliza, llámenos o pídale a un familiar o amigo que llame a nuestra oficina y nos informe. Solicite comunicarse con el enfermero de triaje en el centro telefónico de servicio al cliente. Nos aseguraremos de notificar a su proveedor de atención primaria cuando usted ingrese en el salón de urgencias o el hospital. Informe al hospital que HJAHC es su hogar médico; cuando le den de alta nuestro enfermero de triaje se comunicará con usted.

HJAHC está habilitado para tratar los resultados de los traumas

El trauma es el resultado de eventos o circunstancias que abruman a una persona, que reacciona con un miedo y horror intenso y se siente indefenso. El estrés intenso que resulta tras experimentar eventos traumáticos tales como el maltrato físico o abuso sexual, o presenciar actos violentos, puede agobiar a la persona y anular su capacidad para abordar problemas. Según investigaciones, existe una relación directa entre el trauma y las enfermedades físicas que se padecen posteriormente tales como: la diabetes, la EPOC (enfermedad pulmonar obstructiva crónica), enfermedades cardiovasculares, el cáncer y la presión sanguínea alta. El personal de HJAHC está capacitado para abordar estos problemas, así que informe al equipo de atención médica si ha experimentado este tipo de trauma.

Salud de las mujeres

El centro Henry J. Austin ofrece servicios integrales ginecológicos (GYN) a nuestros pacientes. Los servicios que ofrecemos en nuestros consultorios incluyen, pero no se limitan a los siguientes:



- Exámenes ginecológicos anuales
- Contracepción
- Pruebas de Papanicolaou o citologías del cuello uterino (para detectar el cáncer del cuello uterino)
- Introducción y extracción de DIU
- Colposcopias (examen diagnóstico del cuello uterino y la vagina)
- Biopsias endometriales
- Remisiones para mamografías

Atención primaria para niños

DURANTE EL PRIMER AÑO, SU BEBÉ PODRÍA

- Triplicar su peso al nacer
- Alcanzar una estatura un 50% más alta que su talla al nacer
- Le podrían salir hasta ocho dientes

¿Qué puede esperar en los próximos 17 años?

Proporcionamos atención médica centrada en la familia a bebés, niños y adolescentes en edad de crecimiento (y sus familias).

Los servicios pediátricos de HJAHC incluyen:

- Visitas de recién nacidos, bebés y niños sanos
- Administración de vacunas de rutina
- Chequeos de niños sanos
- Visitas por enfermedad el mismo o siguiente día
- Exámenes médicos al comienzo del año escolar y para participar en deportes
- Tratamiento de enfermedades comunes, como el asma
- Remisiones a los servicios de nutrición y dentales
- Educación nutricional y de actividad física
- Programa “Reach Out and Read” de alfabetización infantil



“LÉALE
A SUS
HIJOS”

Servicios dentales

¿Sabía usted?

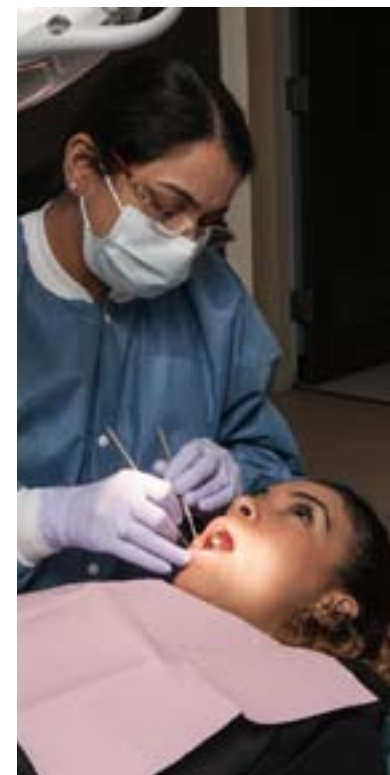
El cuidado adecuado de los dientes y encías ayuda a controlar el nivel de azúcar en personas diabéticas.

1 de cada 3 personas padece de caries dental no tratada.

HJAHC asegura la salud de su sonrisa mediante un cuidado dental completo. Nuestros expertos y cuidadosos proveedores dentales atienden a niños y adultos.

Los servicios dentales de HJAHC incluyen:

- Radiografías, chequeos y limpiezas
- Selladores y extracciones
- Empastes (plateados y blancos)
- Tratamiento de las encías
- Prótesis dentales completas o parciales



Nutrición

Para programar una cita, llame al **(609) 278-5900**, y marque “**2**”

Nuestros servicios de nutrición incluyen evaluaciones y educación. Las personas que podrían beneficiarse a través de nuestros servicios incluyen aquellas con:

- Preocupaciones por el peso, sea que tengan sobrepeso o pesen menos de lo debido
- VIH o hepatitis C
- Diabetes
- Hipertensión (presión sanguínea alta)
- Familias con niños

VIH: Pruebas y asesoramiento

- Gratis, confidencial y anónimo
- Este servicio no se limita a sólo los pacientes de HJAHC
- Estos servicios **no** se prestan todos los días ni a toda hora. Llame para verificar la disponibilidad de dichos servicios y programar sus pruebas al: **(609) 278-5946**
- Si no podemos atenderlo, lo podemos remitir a uno de los salones locales de urgencias

VIH: Tratamientos

Si se le ha diagnosticado VIH/SIDA, puede de todos modos vivir y disfrutar de una larga vida. Nuestro equipo le proporciona más que sólo tratamientos para la enfermedad; trabajamos de mano con usted para ayudarlo a mantenerse saludable y feliz. Para comenzar su tratamiento, llame al **(609) 278-5945**

- Atención médica primaria en combinación con la gestión de casos
- Consultas de nutrición y orientación para ayudarlo a mantener un peso saludable.
- Servicios de terapia de la conducta, incluso grupos de apoyo
- Equipo de apoyo con sus medicinas y medicamentos eficaces para combatir el VIH/SIDA
- Remisiones a otros servicios tales como: servicios dentales, de farmacia y tratamiento de abuso de sustancias
- Transporte

Servicios de laboratorio

Para mayor información y horario de atención al público, llame al **(609) 278-5900**, y marque "2"

Pruebas de laboratorio de rutina

Todos los consultorios de HJAHC ahora prestan servicios de laboratorio convenientes para realizar la mayoría de las pruebas de rutina. Los costos de las pruebas de laboratorio varían según su seguro médico. O, si usted paga según la escala de tarifas variables de HJAHC, será responsable por parte de los costos de las pruebas de laboratorio. Llame con anticipación si desea informarse sobre el costo de pruebas individuales.

Resultados: Consulte con su proveedor sobre cómo y cuándo recibirá los resultados de sus pruebas.

Servicios adicionales disponibles en HJAHC-Warren

Farmacia Monument Pharmacy

(609) 278-4100

Farmacia situada en el consultorio de Warren

Foot Health Centers, PA

(609) 278-5928

Cirugía y medicina podológica

Campus Eye Group

(609) 587-2020

Cuidado integral de la vista



Apoyo con los servicios sociales

Los trabajadores sociales de HJAHC están disponibles para ayudar con remisiones, la defensa de sus derechos y el desarrollo y mantenimiento de un plan de atención médica razonable.

Nuestro apoyo con los servicios sociales incluye ayuda con:

- Cobertura de seguros médicos y medicamentos recetados
- Programas de ayuda social
- Programas de capacitación y educación laboral
- Vivienda
- Transporte
- Ayuda económica y en caso de emergencias
- Programas de ayuda contra el abuso de sustancias
- Apoyo con la salud mental
- Necesidades básicas tales como: alimentos, ropa, anteojos y artículos necesarios por razones médicas
- Cómo obtener cobertura médica a través del Mercado de Seguros Médicos

Nuestros Consejeros de solicitudes acreditados están a su disposición para ayudarlo a comprender, solicitar e inscribirse en un plan de seguro médico a través del Mercado de Seguros Médicos

Para más información, llame al: (609) 278-5900



Health Connections (Conexiones de salud)

Health Connections (Conexiones de salud) es un equipo de voluntarios con la meta común de conectarlo con los recursos que usted necesita. Están especialmente capacitados para poder ayudarlo a acceder recursos esenciales para su salud.

Cuando usted visite a HJAHC podría ser remitido por su proveedor o podría elegir visitar el mostrador de Health Connections y aprovechar la oportunidad de solucionar cuestiones no médicas que afectan en gran medida a su salud.

¡Este es un servicio gratuito! Nuestros voluntarios conversarán con usted acerca de los recursos que necesita y lo pondrán en contacto con los servicios correspondientes relacionados a: alimentos, vivienda, transporte, avisos de interrupción de servicios, programas de alfabetización, programas de inglés como segundo idioma y algunos asuntos jurídicos.

Ayuda con medicamentos

HJAHC tiene una red de apoyo disponible para ayudarlo a conseguir los medicamentos que necesita como parte de su tratamiento.

Hay muchas maneras en las que podríamos ayudarlo a conseguir sus medicamentos si son demasiado caros; solo debe dirigirse a uno de nuestros trabajadores sociales o su enfermero.

Si necesita volver a surtir un medicamento, llame al **(609) 278-5900** (marque "3") por lo menos cinco días antes de necesitarlo.



Derechos y responsabilidades del paciente

El centro médico Henry J. Austin Health Center está comprometido a proporcionar atención médica de alta calidad equitativa, responsable y sensible a las necesidades de nuestros pacientes y sus familias. Nos comprometemos a proporcionarles a nuestros pacientes y sus familias los medios para no sólo recibir atención médica y servicios adecuados,

sino también abordar cualquier preocupación que podrían tener sobre dichos servicios. Animamos a todos nuestros pacientes a ser conscientes de sus derechos y responsabilidades y de participar activamente en mantener y mejorar su salud y fortalecer sus relaciones con nuestros proveedores de atención médica.

Todo paciente tiene derecho a:

1. Recibir atención médica de alta calidad regida por normas profesionales, independientemente de su capacidad de pago (o la de su familia) por dichos servicios
2. Obtener servicios sin discriminación por su: raza, etnicidad, origen nacional, sexo, edad, religión, discapacidad física o mental, orientación o preferencia sexual, estado civil, estado socioeconómico, diagnóstico o enfermedad
3. Ser tratado con cortesía, consideración y respeto por parte del personal de HJAHC en todo momento y en cualquier circunstancia, de manera que se respete su dignidad y privacidad
4. Ser informado de los procedimientos y las políticas de privacidad de HJAHC, según estén relacionadas con datos que lo identifiquen personalmente
5. Esperar que HJAHC mantenga confidencial su historial médico y solo lo comparta con su autorización escrita, por orden judicial o citación judicial de comparecencia, o según requiera o permita la ley
6. Acceder, revisar o copiar su historial clínico a solicitud a una hora acordada mutuamente (o, si fuese conveniente, permitir que su tutor legal acceda, revise o copie dicho historial) y solicitar cambios en estos documentos
7. Conocer los nombres y cualificaciones de todas las personas encargadas de su atención médica y saber cómo comunicarse con estas personas
8. Solicitar otro proveedor de atención médica si está insatisfecho con la persona que HJAHC le asignó.
9. Recibir una explicación completa, fiel, fácil de entender, culturalmente y lingüísticamente aceptable de (y si fuese necesario, información adicional sobre) cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico o plan de tratamiento, alternativas (incluso el de no tratarse) y los riesgos y beneficios asociados a dichas alternativas
10. Recibir información acerca de la disponibilidad de los servicios de apoyo, incluso los servicios de traducción e interpretación, transporte y educación
11. Recibir suficiente información para participar plenamente en la toma de decisiones sobre el cuidado de su salud y mediante su consentimiento informado autorizar cualquier procedimiento diagnóstico o terapéutico antes de que se realice (excepto en caso de emergencia). Si al paciente no le es posible participar plenamente, tiene derecho a ser representado por sus padres, tutores, familiares u otros suplentes
12. Hacer preguntas (en cualquier momento antes, durante o después de recibir servicios) acerca de cualquier diagnóstico, tratamiento, pronóstico o plan de tratamiento, alternativas y riesgos, y recibir respuestas comprensibles a dichas preguntas
13. Rehusar cualquier tratamiento (salvo si lo prohíbe la ley), ser informado sobre las alternativas o consecuencias de rehusar el tratamiento, que podría incluir, por parte de HJAHC, informar a las autoridades correspondientes de dicha decisión, y expresar sus preferencias acerca de cualquier tratamiento futuro
14. Obtener otra opinión médica antes de someterse a cualquier procedimiento
15. Ser informado si cualquier tratamiento se realizará a efectos de investigación o es experimental, y tener la oportunidad de autorizarlo mediante su consentimiento informado antes del comienzo de las investigaciones o experimento (a no ser que renuncie dicho consentimiento)
16. Redactar directivas anticipadas y sentirse seguro de que los proveedores de atención médica cumplirán dichas directivas de acuerdo a la ley
17. Nombrar a un suplente que tome decisiones sobre su cuidado si usted se encuentra incapacitado
18. Solicitar y recibir información relacionada con su responsabilidad económica por los servicios.
19. Recibir una factura detallada de los servicios recibidos, una explicación de los cargos y una descripción de los servicios que se les cobrarán a su seguro médico
20. Solicitar cualquier ayuda adicional que necesite para comprender o cumplir con los procedimientos administrativos y reglas de HJAHC, acceder a servicios de atención médica y otros servicios relacionados, participar en tratamientos o satisfacer obligaciones de pago
21. Presentar una queja o reclamo sobre HJAHC o su personal sin temor a ser discriminado o que se tomen represalias en su contra, y poder resolverla de manera equitativa, eficiente y oportuna

Todo paciente tiene la responsabilidad de:

1. Proporcionar con precisión datos personales, económicos, clínicos y de seguro médico (incluso todos los tratamientos y medicamentos actuales) antes de recibir servicios de HJAHC y sus proveedores de atención médica
2. Cumplir con todos los procedimientos y reglas administrativas y operativas publicadas en las instalaciones de HJAHC
3. Comportarse en todo momento educada, cortés, considerada y respetuosamente hacia todo el personal de HJAHC y todos los pacientes, incluso respetar la privacidad y dignidad de los demás pacientes
4. Supervisar a sus hijos mientras estén en HJAHC
5. Abstenerse de conductas abusivas, perjudiciales, amenazadoras o irrespetuosas hacia los demás pacientes y personal de HJAHC
6. No introducir ningún tipo de arma o explosivo a HJAHC
7. Cumplir todas las citas programadas y llegar a tiempo
8. Notificar a HJAHC no menos de 24 horas (o tan pronto pueda dentro de las 24 horas) antes de una cita que no podrá cumplir. Explicamos nuestra política de citas médicas incumplidas en la página 25 de este manual
9. Participar y seguir el plan de tratamiento recomendado por sus proveedores de atención médica, en la medida de sus posibilidades, y colaborar con los proveedores para alcanzar los resultados médicos deseados
10. Hacer preguntas si no comprende la explicación (o información sobre) su diagnóstico, tratamiento, pronóstico o plan de tratamiento, alternativas o riesgos y beneficios asociados a dichas alternativas, o cualesquiera otros datos proporcionados sobre los servicios
11. Brindar una explicación a sus proveedores si rehúsa a (o no le es posible) participar en el tratamiento, en la medida de sus posibilidades, y claramente comunicar sus deseos y necesidades
12. Informar sus proveedores de atención médica de cualesquiera cambios o reacciones a medicamentos o tratamientos
13. Familiarizarse con sus beneficios de seguro médico y cualesquiera exclusión, deducible, copago y gastos de tratamiento
14. Según sea aplicable, hacer un esfuerzo de buena voluntad para cumplir sus obligaciones financieras, incluso pagar sin demora por los servicios recibidos
15. Informar a HJAHC de cualquier preocupación, problema o insatisfacción con los servicios prestados o la persona que los prestó o la forma en que se prestaron
16. Utilizar todos los servicios, incluso el sistema de trámite de quejas, de forma responsable y no ofensiva, conforme a las reglas y procedimientos de HJAHC (incluso estar al tanto de la obligación de HJAHC de tratar a todos los pacientes de manera eficiente y equitativa)

Estos derechos y responsabilidades del paciente son consecuentes con aquellos publicados por la Asociación Nacional de Centros de Salud Comunitarios (NACHC, National Association of Community Health Centers)



Confidencialidad e inquietudes

Su privacidad es una parte muy importante de la atención que recibe en HJAHC. Sus datos no se les comunicarán a personas fuera de esta organización sin su autorización a no ser que se le exija a HJAHC, por ley u orden judicial, o se le comuniquen a la persona adecuada en caso de emergencia.

Su privacidad siempre está protegida:

Si alguna persona solicita información sobre usted, no se nos permite compartir sus datos sin su consentimiento. **Esto incluye a sus familiares y amistades.**

- Si usted desea que compartiéramos información con, por ejemplo, su pareja o familiar, debe primero firmar una autorización que nos permita hacerlo.
- Si algún empleado de HJAHC lo ve fuera de nuestras oficinas, no demostrará señas de haberlo visto, a no ser que usted lo haga primero. De esta forma no tiene por qué explicarle a nadie cómo usted conoce al empleado; es usted el que decide si desea hablar con un empleado de HJAHC
- Si en cualquier momento usted cree que algún empleado no ha mantenido privados sus datos, déjeselo saber a dicho empleado. Si no se siente cómodo hablándole a ese empleado, hable con su proveedor o supervisor. Deseamos prestar el mejor servicio posible y su comodidad es importante.

Cómo solicitar su historial médico

Su historial médico está a su disposición. Complete el formulario de divulgación de información (ROI, "Release of Information") en cualquiera de nuestros consultorios. Podría haber un cargo por este servicio. Consulte con nuestro personal para informarse sobre los costos. Transmitiremos sin cargo su historial médico a especialistas y otros proveedores de atención médica. Su historial médico estará disponible dentro de (5) días laborales de su solicitud.

Política de citas médicas no cumplidas

HJAHC está comprometido a mantener una política estricta de citas médicas no cumplidas (DNKA, "Did Not Keep Appointment") para todos los pacientes. Deseamos trabajar con usted para asegurar que le será posible cumplir las citas programadas. De esta forma nos ayudará a mantener nuestra eficiencia clínica y nos permitirá poder ofrecer un número óptimo de citas disponibles a tantos pacientes como nos sea posible.

Le permitimos a cada paciente **2 citas incumplidas en los 12 meses** anteriores a la fecha actual. Una vez que un paciente tenga 3 citas incumplidas, se les agrega a la lista DNKA. Mientras un paciente se encuentre en la lista DNKA, sólo podrá programar una cita para el **mismo o siguiente día.**

Si tiene cualquier pregunta sobre nuestra política o su condición respecto a la lista DNKA, comuníquese con uno de nuestro personal en Admisión o Recepción.

Acceso el mismo día

El centro Henry J. Austin ahora ofrece citas el mismo o siguiente día. En la mayoría de los casos, según el nivel de atención que necesite y la hora en que nos llame, podremos programar una cita que le permitirá consultar con un proveedor **ese mismo día.**

Para maximizar la posibilidad de poder atenderlo el mismo día, **POR FAVOR LLAME** entre las horas de 8:00 a.m. y 10:00 a.m.



Reciba la atención que necesita, cuando la necesita

“Haga oír su voz” para la seguridad

Haga oír su voz si tiene preguntas o preocupaciones. Si no logra comprender, vuelva a preguntar. Es su cuerpo, y tiene derecho a saberlo.

Préstele atención al cuidado que recibe. Asegúrese de siempre recibir los tratamientos y medicamentos adecuados de los profesionales de atención médica correspondientes. No suponga nada.

Edúquese sobre su enfermedad. Infórmese sobre las pruebas médicas a las que se somete y su plan de tratamiento.

Pídale a un familiar o amistad de confianza que sea su defensor (consejero o partidario).

Sepa cuáles medicamentos toma y por qué los toma. Los errores médicos más comunes son aquellos relacionados con los medicamentos. Traiga sus medicamentos consigo a cada consulta.



HJAHC lo anima a acudir a hospitales, clínicas, centros quirúrgicos u otro tipo de organización de atención médica que se haya investigado detalladamente.

Por ejemplo, la Comisión Conjunta (The Joint Commission) visita a los hospitales para cerciorarse de que están cumpliendo con las normas de calidad.



La Comisión Conjunta.

El Sello de Oro de Aprobación

El centro médico Henry J. Austin Health Center está acreditado por la Comisión Conjunta.

Esta acreditación significa que la organización de atención médica cumple ciertas reglas para satisfacer las normas de calidad y seguridad del paciente.

Deseamos abordar cualquier preocupación que usted tenga respecto a su cuidado, tratamiento o servicios. Solicite ayuda de cualquier personal; si no le es posible ayudarlo, buscará a un supervisor que sí lo pueda ayudar.

Puede comunicarse con la Comisión Conjunta al (800) 994-6610 si siente que HJAHC no ha respondido satisfactoriamente a sus preguntas o preocupaciones.

HENRY J. AUSTIN HEALTH CENTER

CONSULTORIOS



Warren Street

321 North Warren Street
Trenton, New Jersey 08618
Teléfono (609) 278-5900



Bellevue Avenue

433 Bellevue Avenue
Trenton, NJ 08618
Teléfono (609) 278-5900



Chambers Street

317 Chambers Street
Trenton, New Jersey 08609
Teléfono (609) 278-5900



Ewing Street

112 Ewing Street
Trenton, New Jersey 08609
Teléfono (609) 278-5900

HJAHC

HENRY J. AUSTIN HEALTH CENTER

www.henryjainstin.org

HJAHC está acreditado por
la Comisión Conjunta
El Sello de Oro de Aprobación

