

Bella Vista Health Center

A Division of Urban Health Plan

890



Healing Together
Growing Together



Mejor Salud Con Confianza



Urban Health Plan

Manual del Paciente



Índice de Contenidos

	Página
Bienvenido a UHP, Inc.	1
Nuestra Misión	2
Declaración de Visión	
Declaración de Valores	
El Compromiso de Nuestro Personal con Usted	3
Defensa del Paciente	
Clínica sin Cita	4
Citas	
Horario en Días Feriados	
Asistencia Urgente y de Emergencias	5
Visitas a su Proveedor de Atención Primaria	
Poder de Cuidado de Salud	6
Nuestros Centros	7
Horario de Atención	
Servicios	8
Costos y Seguros	9
Contáctenos	10
Declaración de Derechos del Paciente	11
Responsabilidades del Paciente	12
Tratamiento del Dolor	
Derechos de las Víctimas	12 - 14
Notificación	
Protección Legal	
Números de Línea Directa	
Preguntas Frecuentes	15 - 17
Asistencia Médica Administrada	18
Información Importante	19

¡BIENVENIDOS!

Estimado Paciente:

Desde el momento que usted entra por las puertas de Urban Health Plan nosotros queremos que usted sea parte de una larga tradición de cuidado de alta calidad, y concentrado en los pacientes. En UHP estamos comprometidos a proveerle servicios de salud excelente y de la más alta calidad. Sabemos que el buen cuidado solo puede ser proveído con buenos doctores y buena medicina y es importante que cada paciente este satisfecho con los servicios y tenga una experiencia agradable y comoda cada vez que nos visite. Nuestro empleados están altamente capacitados y se dedican a satisfacer sus necesidades médicas. Queremos ayudarle a que usted se sienta mejor y trabajaremos con usted para manejar su salud..

Use esta guía para aprender más sobre nuestros servicios y recursos que están disponibles para usted. Este incluye información esencial para hacer UHP seguro y placentero para todos nuestros pacientes.

Gracias por escogernos como su fuente primaria de salud. ¡Y bienvenidos a la familia de Urban!

Atentamente,



Paloma Izquierdo- Hernandez
Presidenta Y Gerente Ejecutiva

WELCOME!

NUESTRA MISIÓN

La misión de Urban Health Plan (UHP) es mejorar continuamente el estado de salud de comunidades de bajos recursos brindándole atención médica primaria y especializada accesible, completa y de calidad superior, y garantizando la aplicación y el avance de las mejores prácticas innovadoras. Con más de 30 años de servicios y raíces profundas en el Sur del Bronx, UHP se dedica a brindar atención de la salud de manera culturalmente competente, libre de barreras, personaliza y orientada a la familia, con énfasis en la prevención a través de la educación y servicios avanzados.

NUESTRA VISIÓN

UHP será reconocido como el principal centro de salud comunitario del país. Se dedicará desarrollar una sólida red de centros de salud comunitarios centrados en los pacientes con el enfoque de incorporar tecnologías avanzadas a la tradicional preocupación de satisfacer las crecientes necesidades de sus pacientes, y se mantendrá como un modelo de innovación en la atención comunitaria de la salud y la prevención de enfermedades.

NUESTRO VALORES

Calidad	La atención se brinda a través de profesionales de la salud competentes y altamente capacitados. Entre nuestro personal, se promueve una cultura de crecimiento personal y profesional. Buscamos excelencia en nosotros mismos y en nuestros colegas, a la vez que nos esforzamos por ayudarnos mutuamente a alcanzar nuestro máximo potencial.
Competencia Cultural	La diversidad lingüística y cultural de nuestro personal es una fuerza en nuestra organización, al igual que aceptamos y respetamos las diferentes creencias y valores culturales.
Accesibilidad	Se brinda atención de la salud en un ambiente seguro, libre de barreras y de manera efectiva, eficiente y equitativa. Una política de puertas abiertas rige nuestra cultura.
Atención Personalizada	Satisfacemos las expectativas y necesidades individuales, paciente por paciente, con respeto por la privacidad y la confidencialidad, a la vez que continuamos identificando y adaptándonos a las necesidades ambientes de los pacientes y la comunidad.
Atención Orientada a la Familia	Un ambiente cálido y protector caracteriza nuestra organización con una cultura de aceptación, cuidado, amabilidad y dedicación que fomentan el proceso de mejorar la salud.
Mejoramiento Continuo	La búsqueda del mejoramiento continuo en el desempeño caracteriza nuestro trabajo y se ve ayudada por un aprendizaje continuo junto con el un uso óptimo de la tecnología.
Innovación	Reconocemos que sólo con cambios innovadores podremos lograr la excelencia verdadera en el desarrollo y la aplicación de estrategias transformadoras de la atención de la salud.

NUESTRO COMPROMISO CON USTED

El personal de UHP está compuesto por médicos primarios y especialistas altamente capacitados, odontólogos, asistentes, enfermeras, trabajadores sociales y otros profesionales de la salud. Más del 90% de nuestro personal domina el español e inglés. Ellos trabajan con dedicación para brindar asistencia médica integral y actualizada, utilizando equipos de alta tecnología. Ellos están altamente calificados y comprometidos a prestar asistencia médica de la mejor calidad de manera individualizada, culturalmente conciente y en forma confidencial.

UHP cuenta con un personal administrativo dedicado a su trabajo que está comprometido a garantizarle a nuestros pacientes un servicio de calidad en un ambiente amable y profesional.

Usted ha tomado la decisión correcta al elegir a UHP como su proveedor de servicios médico. Estamos deseosos de poder servirle y esperamos que su experiencia con nosotros sea de su agrado.

DEFENSA AL PACIENTE

UHP tiene un programa integral de Defensa del Paciente que está diseñado para ayudarlo a obtener el mejor cuidado posible. Nuestros defensores del paciente están disponibles durante el horario normal de atención de la clínica para responder cualquier pregunta que usted tenga acerca de los servicios que ha recibido.

El papel del defensor de pacientes incluye:

- Garantizar que se protejan los derechos del paciente
- Garantizar la satisfacción del paciente
- Promover la educación en cuanto a cuidado del paciente y los servicios de UHP (UHP)
- Acompañar o indicar correctamente a los pacientes las áreas designadas dentro del edificio
- Ayudar a los pacientes a cambiar su proveedor de servicios primarios
- Investigar, documentar y resolver las quejas de los pacientes
- Documentar e informar sobre las sugerencias para mejorar nuestros servicios

CLÍNICA SIN CITA

UHP cuenta con clínicas sin cita en los departamentos de pediatría, de adultos y de obstetricia/ginecología que están abiertas durante nuestro horario comercial. Estas clínicas pueden ser utilizadas por los pacientes que han perdido sus citas o los que están padeciendo de alguna enfermedad grave.

CITAS

Para programar, cancelar o reprogramar una cita, llame a la línea de pedido de citas al **718-589-4755** con su número de registro o su nombre y dirección. Un representante de servicio de citas verificará la información y lo ayudará. Las citas se programarán de acuerdo con sus necesidades y con la disponibilidad de citas.

Como uno más de los tantos servicios que brindamos, UHP llama a sus pacientes para recordarles sus citas. Si usted prefiere que no le recordemos de sus citas, informe al personal que se encuentra en el vestíbulo o llame a la línea de pedido de citas al 718-589-4755 entre las 8 a.m. y las 6 p.m. y hable con uno de nuestros representantes de servicio al paciente.

¿Que debo traer conmigo a cada visita?

- Identificación con foto
- Su notificación de cita
- Tarjeta de seguro médico
- Dinero para pagar el deducible (si le aplica)
- Prueba de ingresos y de número de personas en su familia (cada seis meses si no está asegurado)
- Lista de los medicamentos que está tomando actualmente o frascos de los mismos

HORARIO DE DIAS FERIADOS

- No se programarán citas para los días feriados importantes.
 - Las clínicas sin cita pediátricas y para adultos del El Nuevo San Juan están abiertas **desde las 8 a.m. hasta las 3 p.m.** la mayoría de los días feriados más importantes incluyendo el día de Martin Luther King, Jr, el Viernes Santo, el Día de los Caídos en Guerra, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo y el día después del Día de Acción de Gracias. Todos los otros departamentos clínicos y oficinas administrativas están cerrados. Todos los centros de UHP están cerrados el día de Año Nuevo, Acción de Gracias y Navidad.
 - Los centros Bella Vista , Plaza del Castillo y Plaza del Sol están cerrados todos los días feriados más importantes.
 - El Nuevo San Juan esta cerrado los siguiente domingos: domingo de semana santa, el 4 Día de las Madres, El Día de los Padres, y el primer domingo en agosto.
-

ASISTENCIA URGENTE Y EMERGENCIAS

Servicio de guardia fuera del horario de trabajo:

Si usted necesita atención médica fuera del horario regular de la clínica, UHP le proporciona un servicio de atención de guardia las 24 horas durante la semana, los fines de semana y días feriados. Para contactar a un proveedor, llame al (718) 589-2440 si es paciente de El Nuevo San Juan, (718) 589-2141 (Bella Vista), 718-589-1600 (Plaza del Castillo) y (718) 651-4000 (Plaza del Sol). Dígale al operador su nombre e infórmelo que es usted paciente de UHP. El operador se comunicará con el proveedor de guardia quien le devolverá la llamada lo antes posible. Si la línea está ocupada, llame al (212) 517-1891.

En caso de emergencias que representen una amenaza para la vida, llame al 911 y pida una ambulancia.

VISITAS A SU PROVEEDOR DE SERVICIOS PRIMARIOS

Visita Inicial

Paciente/Cuidador del Paciente:

1. Se le dará una Notificación de Privacidad y se le solicitará que firme un formulario de consentimiento del paciente.
2. Presente su identificación con fotografía y la tarjeta del seguro médico para su verificación. Si no tiene seguro de salud o si su seguro actual no tiene validez, se le pedirá que se reúna con un Especialista de Asistencia Médica Administrada que lo ayudará.
3. Nuestro Representante de Servicio de Atención Médica (HCSR) lo ayudará a llenar una evaluación psicológica, nutricional y de necesidades de aprendizaje.
4. Se le dará información sobre UHP junto con la declaración de derechos del paciente, el poder de cuidado de salud y las instrucciones para futuras citas.
5. Se le asignará un Proveedor de Servicios Primario (PCP) que será responsable de su cuidado primario.
6. Se programará una cita inicial con su PCP.

Visitas de Seguimiento

Paciente / Cuidador del paciente:

1. Preséntese directamente al departamento en donde se encuentra el proveedor con el que tiene la cita.
2. Presente su identificación con fotografía y la tarjeta del seguro para su verificación.
3. La recepcionista completará el proceso de inscripción.
4. Se le pedirá que permanezca sentado hasta que el HCSR lo llame.
5. Después que su PCP lo haya visto, el HCSR se asegurará de que usted reciba todas las recetas, referidos y citas de seguimiento.

PODER DE CUIDADO DE SALUD

Política

La política de UHP consiste en que cada paciente adulto que se inscriba para recibir asistencia médica (mayor de 18 años) reciba información relacionada con las **Directivas Para el Futuro** que incluyen la **planificación por adelantado de su asistencia médica**, la **asignación de un agente de asistencia médica** y la **ley de poder de cuidado de salud del estado de Nueva York**. Además, UHP ayudará a los pacientes que deseen emitir una Directiva Para el Futuro.

¿Qué es una Directiva Para el Futuro?

Usted puede planificar por adelantado su tratamiento médico de manera tal que, en caso de que no pueda tomar una decisión relacionada con su salud, alguien en quien usted confía pueda seguir sus instrucciones en cuanto al tipo de procedimientos médicos que a usted le gustaría que se realicen y cuáles no. Usted puede planificar por adelantado su tratamiento médico completando un **Poder de Cuidado de Salud** y una **asignación de un agente de asistencia médica**.

¿Qué es un Poder de Cuidado de Salud y cómo elijo a un agente de asistencia médica?

Un **Agente de Asistencia Médica** es alguien mayor de 18 años de edad en quien usted confía. Su agente de asistencia médica es alguien que conoce su historia clínica y qué medicamentos toma usted, alguien que puede hablar con los médicos cuando usted no pueda hacerlo por sí mismo y alguien que estará consciente de sus deseos en una situación de vida o muerte.

Un **Poder de Cuidado de Salud** es un documento que usted completa que incluye el nombre de su agente de asistencia médica y una lista de sus preferencias en cuanto a tratamientos médicos.

Llenar un poder y elegir a un agente de asistencia médica es algo completamente voluntario. Si desea hacerlo, usted discutirá su elección de agente de asistencia médica con su familia u otras personas en quien usted confíe de manera tal que tome la decisión correcta y que la gente que se preocupa por usted conozca acerca de su poder de cuidado de salud y de su elección de un agente de asistencia médica.

Debe llevar con usted el poder de cuidado de salud en todo momento y darle una copia a su agente de asistencia médica para que la lleve consigo.

El Departamento de Servicios Sociales responderá amablemente cualquier pregunta y lo ayudará a completar el poder de cuidado de salud. Puede contactar al Departamento de Servicios Sociales llamando al (718) 589-2440 interno 4250.



NUESTROS CENTROS

El Nuevo San Juan

1065 Southern Boulevard
Bronx, NY 10459

lunes a viernes: 7am-7pm
sábados: 8am-5pm
domingos: 11am-3pm

Bella Vista Health Center

890 Hunts Point Avenue
Bronx, NY 10474

lunes, miercoles. & viernes: 8am-6pm
martes & jueves: 7am-7pm
sábados: 9am-1pm

Plaza del Castillo Health Center

1515 Southern Boulevard
Bronx, NY 10460

lujnes-viernes: 8am-6pm
sábados: 9am-1pm

Plaza Del Sol Family Health Center

37-16 108th Street
Corona, NY 11368

lunes, miercoles, jueves &
8:30am- 7pm
martes: 8:30am-8:30pm
sábados: 9am-6pm
domingos: 10am-3:00pm

El Viejo San Juan

1070 Southern Boulevard
Bronx, NY 10459

lunes a viernes: 9am-5pm

WIC Program

Nutrición Suplementaria
Para Mujeres, Bebes y Niños
1070 Southern Boulevard
Bronx, NY 10459

lunes : 9am-5pm
martes: 8:30am-5pm
miercoles: 8:30am-6pm
jueves: 7:30am-5pm
viernes: 9am-3pm
sábados: 8:30am-1pm

School Based Health Centers

PS 48
MS 201
PS 333/335
PS 75
Jane Addams High School for Academic Careers

Abierto durante horario escolares

Programas Externos

St. Vincent de Paul Adult Day Treatment Program
Eddie Fernandez House-Tier II Shelter
Mike Breslin House-Tier II Shelter
Kips Bay Boys and Girls Club-Dental Clinic

miercoles: 10am-1pm
martes: 1pm-5pm
miercoles: 3pm-5pm
miercoles.:3pm-6:30pm

NUESTROS SERVICIOS



Cuidado Primario

Medicina para Adolescentes	Asistencia Primaria de VIH	Asistencia Primaria para Discapacidad del Desarrollo
Medicina para Adultos	Medicina Interna	Clínicas sin Cita
Odontología	Obstetricia / Ginecología	Servicios Prenatales
Medicina Familiar	Pediatría	Odontología
Planificación Familiar	Servicios Prenatales	

Asistencia Especializada

Alergia	Enfermedades Infecciosas	Psiquiatría
Cardiología	Nefrología	Medicina Pulmonar
Nariz, Garganta y Oído	Neurología	Reumatología
Endocrinología	Oftalmología	Cirugía
Inmunología	Fisiatría	Urología
Neumología	Geriatría	

Servicios Auxiliares

Audiología	Optometría	Servicios Sociales
Asesoramiento y Análisis de VIH	Terapia Física	Abuso de Sustancias
Inmunizaciones	Podiatría	
Nutrición	Psicoterapia	

Servicios de Diagnóstico

Medición de Grasa Corporal	Electrocardiogramas (ECG)	Espirometría
Densitometría Mineral Ósea	Laboratorio	Control de la Tuberculosis
Análisis Cardíaco	Análisis de Función Pulmonar	
Radiología Digital (Rayos X)	Sonografía	

Servicios de Apoyo



Tratamiento del Asma	Programas de Salud Escolar
Educación para la Salud	Servicios WIC
Administración de Casos	Tratamiento de la Diabetes
Inscripción en Seguros de Salud	Tratamiento de la Enuresis
Programa de Trabajadores de Salud Comunitaria	

COSTOS Y SEGUROS

- **No se le negarán los servicios a ningún paciente debido a su incapacidad para pagar. Se encuentra disponible una escala de costos móvil basada en la Guía Federal de Ingresos de Pobreza y el tamaño de la familia para los pacientes sin seguro de salud.**
- Hay ayuda disponible para llenar solicitudes para Medicaid, Child Health Plus, Family Health Plus y PCAP Medicaid (Programa de Asistencia para Cuidado Prenatal).

Seguros Médicos Aceptados

Medicaid	Empire Blue Cross/Blue Shield
Medicare	Family Health Plus
ADAP+	Fidelis Care
Aetna US Healthcare	GHI
Affinity Health Plan	Healthfirst
Ameri Choice	Health Plus
AmeriHealth Plan	Neighborhood Health Providers
CenterCare Health Plan	Oxford
Child Health Plus	PCAP Medicaid (Prenatal)
Community Choice of Westchester	Prudential

Seguros Dental Aceptados

Medicaid
Community Choice (Solo Medicaid)

Urban Dental Management

ABC Health Plan (Solo Dental)
MetroPlus (Solo Dental)
Well Care (Solo Dental)

Doral

Empire Blue Cross/Blue Shield
Fidelis Care
Health first

Healthplex

Affinity
CenterCare
Health Plus
Neighborhood Health Providers
United Healthcare



Si su plan de seguro no aparece en la lista, llame al (718) 589-2440 Int. 4318 para confirmar elegibilidad

CONTACTENOS

Información

(718) 860-5555

Internet

www.urbanhealthplan.org

Administración

UHP, Inc.
1065 Southern Boulevard
Bronx, NY 10459
(718) 589-2440 Ext. 4221

Citas

(718) 589-4755

Comunicaciones y Recaudación de Fondos

(718) 589-1687 Ext. 2833

Finanzas

Plaza del Castillo Health Center
(718) 589-1687

Servicio de Guardia

(718) 589-2440 (El Nuevo San Juan)

(718) 589-2141 (Bella Vista)

(718) 589-1600 (Plaza del Castillo)

(718) 651-4000 (Plaza del Sol)

(212) 517-1891

Nuestros Centros

El Nuevo San Juan
(718) 589-2440

Bella Vista Health Center
(718) 589-2141

Plaza del Castillo Health Center
(718) 589-1600

Plaza del Sol Family Health Center
(718) 651-4000

Programa WIC

(718) 589-4776

DECLARACIÓN DE DERECHOS DEL PACIENTE

1. El paciente tiene derecho a recibir el/los servicio/s sin tener en cuenta su edad, raza, color, orientación sexual, religión, estado civil, sexo, país de origen ni patrocinador.
2. El paciente tiene el derecho de tener sus valores culturales, psicosocial, espiritual y personal respetado.
3. El paciente tiene derecho a ser tratado con consideración, respeto y dignidad incluyendo privacidad en el tratamiento.
4. El paciente tiene derecho a que se le informe de los servicios disponibles en el centro.
5. El paciente tiene derecho a que se le informe de la prestación de cobertura de emergencias fuera de las horas de servicio regular.
6. El paciente tiene derecho a que se le informe de los costos de los servicios, la elegibilidad para los reembolsos de terceros y, cuando corresponda, la disponibilidad de asistencia gratuita o a costo reducido.
7. El paciente tiene derecho a recibir una copia detallada de su estado de cuentas, cuando así lo requiera.
8. El paciente tiene derecho a recibir de su médico, o del delegado de éste, información completa y actualizada acerca de su diagnóstico, tratamiento y pronóstico en términos en los que se espera razonablemente que el paciente comprenda.
9. El paciente tiene derecho a recibir de su médico información necesaria para dar un consentimiento informado antes de comenzar cualquier procedimiento o tratamiento que no sea urgente o ambos. Un consentimiento informado deberá incluir, como mínimo, la información acerca del procedimiento o tratamiento específico, los riesgos previsibles razonables y alternativas de asistencia o tratamiento, si las hubiera, tal como un médico razonable en condiciones similares divulgaría de forma que permita al paciente tomar una decisión informada.
10. El paciente tiene derecho a rechazar el tratamiento hasta donde lo permita la ley y a estar totalmente informado de las consecuencias médicas de sus acciones.
11. El paciente tiene derecho a negarse a participar en investigaciones experimentales.
12. El paciente tiene derecho a expresar quejas y recomendar cambios en las políticas y servicios al personal del centro, al operador y al Departamento de Salud del Estado de Nueva York sin temor a represalias.
13. El paciente tiene derecho a expresar quejas sobre la atención y los servicios proporcionados y a hacer que el centro investigue dichas quejas. El centro es responsable de proporcionar al paciente o a la persona que éste haya designado una respuesta escrita dentro de los treinta días si el paciente lo hubiera solicitado, en la que se indiquen las conclusiones de la investigación. El centro también es responsable de notificar al paciente o a la persona que éste haya designado que si el paciente no está satisfecho con la respuesta del centro, el paciente puede presentar una queja a la Oficina de Administración del Sistema de Salud del Departamento de Salud del Estado de Nueva York.
14. El paciente tiene derecho a la privacidad y confidencialidad de toda la información y los registros con respecto al tratamiento del paciente.
15. El paciente tiene derecho a aprobar o rechazar la divulgación de los contenidos de su registro médico a cualquier médico y/o instalación de asistencia médica excepto cuando lo exija la ley o un contrato de pago por terceros.
15. El paciente tiene derecho a acceder a su registro médico conforme a las disposiciones del artículo 18 de la Ley de Salud Pública e inciso 50-3 de este título.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Los pacientes son responsables de proporcionar información precisa y completa sobre las quejas, enfermedades pasadas, hospitalizaciones, medicamentos, directivas para el futuro y otros asuntos de importancia. Los pacientes también son responsables de reconocer cuando no comprenden el curso de un tratamiento contemplado o una decisión relacionada con su salud. Los pacientes pueden rechazar o limitar la asistencia aun cuando su decisión afecte de manera adversa los resultados, siempre que sean conscientes de las consecuencias.

TRATAMIENTO DEL DOLOR

UHP, Inc. respeta el derecho del paciente a ser aliviado del dolor y sufrimiento, y garantiza el derecho a un plan efectivo de tratamiento del dolor basado en el estado clínico, las necesidades, las preferencias culturales y étnicas y la edad. La organización cree que el tratamiento efectivo del dolor es un proceso físico, psicológico y social que se debe administrar de manera cooperativa y proactiva por el paciente, la familia, el personal profesional, el médico y los trabajadores sociales.

NOTIFICACIÓN DE LOS DERECHOS DE LA VÍCTIMA

Si usted es víctima de violencia doméstica (incluye abuso físico, emocional, psicológico y financiero) la policía y los tribunales pueden ayudarlo:

La Policía puede ayudarlo a:

- Buscar un lugar seguro lejos de la violencia.
- Obtener información sobre cómo pueden ayudarlo los tribunales a protegerse contra la violencia.
- Recibir asistencia médica por las lesiones que puedan tener usted y/o sus hijos.
- Sacar las cosas necesarias de su hogar para usted y sus hijos.
- Obtener copias de los informes policiales sobre la violencia.
- Iniciar una demanda en un Tribunal Penal e informarle dónde se encuentran ubicados el Tribunales Penal y de Familia locales.

Los Tribunales pueden ayudarlo:

- Si la persona que lo lastimó o amenazó es un miembro de su familia, cónyuge o alguien con quien usted ha tenido un hijo, usted tiene derecho a llevarlo al Tribunal Penal, de Familia o a ambos.
- Si usted y el abusador no están relacionados, no están casados y no tienen hijos, su caso sólo se puede considerar en un tribunal penal.
- Los formularios que usted necesita para obtener una orden de protección están disponibles en el Tribunal de Familia y en el Tribunal Penal local.
- El tribunal puede emitir una orden temporera de protección para usted y sus hijos y cualquier individuo involucrado en su caso.
- Si usted no puede pagar un abogado, el Tribunal de Familia le puede asignar uno sin cargo.
- El tribunal de familia puede ordenar alimentos temporarios y la custodia temporal de sus hijos.

PROTECCIÓN LEGAL

De acuerdo con la Ley del Estado de Nueva York, “Si usted es víctima de violencia doméstica, puede solicitar que un funcionario lo ayude proporcionándole seguridad a usted y a sus hijos, incluyendo la información sobre cómo obtener una orden temporal de protección. Usted también puede solicitar al funcionario que lo ayude a obtener sus efectos personales esenciales y a ubicarlo y llevarlo a usted o ayudarlo a hacer los arreglos necesarios para llevarlo a usted y a sus hijos a un lugar seguro dentro de la jurisdicción del funcionario, incluyendo pero sin limitarse a un programa de violencia doméstica, la casa de un miembro de su familia o un amigo o un lugar seguro similar. Cuando la jurisdicción del funcionario es más de un sólo condado, usted puede pedir al funcionario que lo lleve o haga los arreglos necesarios para llevarlo a usted y a sus hijos a un lugar seguro en el condado en que ocurrió el incidente. Si usted o sus hijos necesitan tratamiento médico, tiene derecho a solicitar al funcionario que lo ayude a obtener dicho tratamiento médico. Usted puede solicitar una copia de cualquier informe de incidente sin costo del departamento policial”.

“Usted tiene derecho a buscar asesoramiento legal de su elección y si usted procede en un tribunal de familia y se determina que no puede pagar un asesor legal, se le debe nombrar uno para que lo represente sin cargo. Puede pedirle al Fiscal de Distrito o a un agente policial que inicien una demanda penal. También tiene derecho a iniciar una demanda en el tribunal de familia cuando se haya cometido un delito de familia en su contra. Usted tiene derecho a que su demanda y solicitud de una orden de protección se inicien el mismo día en que usted se presenta ante el tribunal y dicha solicitud se debe considerar ese mismo día o el próximo día en que el tribunal esté en sesión. Cualquier tribunal puede emitir una orden de protección contra una conducta que constituya un delito de familia, que puede incluir, entre otras disposiciones, una orden para que el demandado o acusado se mantenga alejado de usted y de sus hijos. El tribunal de familia también puede ordenar el pago temporal de mantenimiento de los hijos y otorgar la custodia temporaria de sus hijos. Si el tribunal de familia no está sesionando, usted puede buscar ayuda inmediata en el tribunal penal para obtener una orden de protección. Los formularios que usted necesita para obtener una orden de protección están disponibles en el Tribunal de Familia y en el Tribunal Penal local. Se puede acceder a los recursos disponibles en esta comunidad para información relacionada con la violencia doméstica, el tratamiento de las lesiones y los lugares seguros y refugios llamando a los siguientes números 800. Iniciar una demanda penal o una solicitud en un tribunal de familia que contengan alegatos deliberadamente falsos constituye un crimen”.

Linea Directa de Violencia Domestica Del Estado de Nueva York State —24 Horas:

1-800-942-6906 (Ingles)

1-800-942-6908 (Español)

Lineas Directas de Violencia Domestica

Violence Intervention Program, Inc. 1-800-664-5880

24-Hour NYC Domestic Violence 1-800-621-HOPE

Lineas Directas del Estado de Nueva York

Violencia Domestica en Adultos
(24 horas, 7 dias a la semana) Ingles: 1-800-942-6906
Español: 1-800-942-6908

Prevención de Abuso Infantil 1-800-342-7472
Información de Prevención
Linea de Ayuda Para Padres

Oficina de Servicios Para Niños
Y Familias 1-800-342-3720
Para denunciar la violencia infantil

PREGUNTAS FRECUENTES

Información General

¿Los Centros de UHP son de fácil acceso para los discapacitados?

¡Sí! Todas las instalaciones de UHP son de fácil acceso para los discapacitados.



¿Prestan ayuda con transportación?

Está disponible un servicio de camioneta de cortesía para trasladar a los pacientes entre nuestros centros de salud. Hay tarjetas de metro para los pacientes inscritos en la Asistencia Médica Administrada de Medicaid. Las tarjetas de metro se dan a los pacientes después de su visita y con verificación del seguro. Los servicios de transporte para discapacitados y taxi médico están disponibles para los pacientes con Medicaid sólo basado en una necesidad médica aprobada por su Proveedor de Asistencia Primaria.

Citas

¿Cuánto tiempo se tarda para obtener una cita?

<u>SERVICIO</u>	<u>ESTÁNDAR</u>
Asistencia de Emergencia	Inmediatamente después de presentación
Asistencia Urgente	Dentro de las 24 horas de solicitada
Visita no urgente por enfermedad	Dentro de 48 a 72 horas de solicitada o como se indique clínicamente
Asistencia de rutina (por ejemplo, una visita de seguimiento)	Dentro de las 4 semanas de solicitada
Servicios auxiliares médicamente	El mismo día de la visita si es necesario
Visita prenatal inicial	Dentro de las 3 semanas de solicitada durante el primer trimestre y cada semana a partir de entonces
Exámenes físicos de rutina básicos para adultos	Dentro de las 12 semanas de inscripción
Asistencia a niños	Dentro de las 4 semanas de solicitada
Visita inicial de planificación familiar	Dentro de las 2 semanas de solicitada
Visitas iniciales al consultorio del PCP para recién nacidos	Dentro de las 2 semanas del alta del hospital
Visita inicial al especialista	Dentro de las 2 semanas de solicitada
Visitas al especialista para seguimiento	Dentro de las 4 semanas de solicitada

Para más información, llame a la línea de citas al (718) 589-4755

PREGUNTAS FRECUENTES (cont.)

¿Cómo obtengo una referido a un especialista fuera de UHP?

Su PCP redactará un referido y la enviará a nuestro Centro de Referidos, quienes lo programarán y le notificarán a usted de su cita por correo o por teléfono. Por ello, es muy importante que usted actualice su domicilio y número de teléfono con nuestro personal. Si no recibe información sobre su cita dentro de dos semanas, llame al Centro de Referidos.

Para más información, llame al Centro de Derivaciones al (718) 542-5555 Int. 3102.

Costos y Seguros

¿Qué tipo de seguros y planes de asistencia médica administrada acepta UHP?

Los planes de asistencia médica administrada y los seguros aceptados en UHP están enumerados en la página 9 de esta guía. Estamos en proceso de agregar nuevos planes de seguro a nuestra lista.

Si su plan de seguro no aparece en la lista, llame al (718) 589-2440 Int. 4259 para su verificación.

¿Puedo recibir los servicios si no tengo seguro de salud?

Sí. Es nuestra política en UHP que no se negarán los servicios a ningún paciente debido a su incapacidad para pagar. Se encuentra disponible una escala de costos móvil basada en los ingresos y el tamaño de la familia.

También lo controlará uno de nuestros Asistentes de Inscripción para determinar si usted califica para Medicaid, Child Health Plus o Family Health Plus. Si es elegible para Medicaid, una vez que usted ha sido aprobado, nosotros facturaremos a Medicaid de forma retroactiva por tres meses.

Para más información, llame al Departamento de Facturación al (718) 589-2440 Int. 4318.

¿Cómo solicito un seguro de salud?

Los Asistentes de Inscripción están disponibles para determinar su elegibilidad para Medicaid, Family Health Plus y Child Health Plus A y B. Hay más información disponible en el folleto sobre seguro de salud incluido en su paquete.

Para más información, llame al Programa de Seguro de Salud al (718) 542-5555 Int. 3104/3106/3146

PREGUNTAS FRECUENTES (cont.)

¿Qué documentación necesito presentar para recibir servicios con descuentos?

¿Con qué frecuencia debo presentarlos?

Para ser considerado para una escala de costos móvil, debe presentar una prueba de ingresos tal como su talónario de pago, formularios actuales del impuesto sobre la renta o una carta de su empleador. Usted debe traer los documentos cuando venga a abrir un registro. Si usted no trae los documentos, se le dará 30 días para presentarlos.

Una vez que presente los documentos, necesitará volver a certificarlos cada **6 meses** llevando documentos actualizados al empleado de verificación del seguro del Departamento de Facturación.

**Para más información, llame al Departamento de Facturación al (718) 589-2440
Int. 4318.**

Registros Médicos

¿Cómo solicito que transfieran mi registro médico a otras instalaciones?

Las solicitudes se pueden hacer directamente a través de la Mesa de Servicio Social en el área de Servicios para pacientes en el hall. Se le solicitará que complete un formulario autorizándonos a difundir su información. El Departamento de Registros Médicos procesará su solicitud una vez que se haya completado este formulario.

**Para más información, llame a la Mesa de Servicio Social al (718) 589-2440
Int. 4292**

ASISTENCIA MÉDICA ADMINISTRADA

¿Qué es la asistencia médica administrada?

La asistencia médica administrada es una forma de administrar la asistencia de un paciente a la vez que también se administra el costo de los servicios. El propósito de la asistencia médica administrada es dar a los pacientes la coordinación de la asistencia para mantenerlos sanos.

Hay muchas clases de planes de asistencia médica administrada pero todos básicamente funcionan de la misma manera.

En el pasado, la mayoría de las personas han estado en lo que se llama asistencia “costo por servicio” Medicaid, lo que significa que Medicaid pagaba de forma separada por cada servicio que recibía de un médico, hospital u otro proveedor de asistencia médica. Ahora, muchos beneficiarios de Medicaid tienen que incorporarse a un plan de asistencia médica administrada Medicaid. Los Proveedores de Salud reciben un pago mensual de las Organizaciones de Asistencia Médica Administrada Medicaid para que presten toda la asistencia que un miembro individual Medicaid necesite.

- Los individuos en planes de asistencia médica administrada eligen a un médico regular para que coordine su atención.
- La mayoría de los planes de asistencia médica administrada exigen que usted obtenga un **permiso** de su plan antes de ir al hospital, ser sometido a una cirugía o recibir otra clase de tratamiento especial, excepto en caso de emergencia.
- Muchos planes de asistencia médica administrada **limitan la elección** de médicos, hospitales, laboratorios, clínicas, farmacias y otras fuentes de asistencia médica. La lista de médicos y otras fuentes de asistencia médica que se pueden utilizar se llama la “red” o “red de proveedores” del plan.

¿Qué beneficios deben ser ofrecidos por un plan de Asistencia Médica Administrada Medicaid?

Bajo la asistencia médica administrada, usted tiene derecho a los mismos beneficios que tendría con la asistencia costo por servicio Medicaid, pero los tendrá a través de su plan de asistencia médica administrada.

¿Quién es elegible para la Asistencia Médica Administrada Medicaid?

El estado de Nueva York exigirá que la mayoría de las personas con Medicaid que sean menores de 65 años de edad y que no vivan en una institución (como un hogar para ancianos), se incorporen a los planes de Asistencia Médica Administrada Medicaid. Si usted corresponde a cualquiera de las siguientes categorías, se le exigirá que se incorpore a un plan a menos que sea elegible para una exención o una exclusión.

- Personas solteras o parejas sin hijos que reciben beneficios en dinero de asistencia pública o que están en el programa de Medicaid sólo.
- Familias de bajos ingresos con hijos que reciben beneficios en dinero de asistencia pública (Asistencia Temporal para Familias Necesitadas [TANF o Asistencia Familiar] o que están en el programa de Medicaid sólo (Familias de bajos ingresos [LIF]).
- Mujeres embarazadas cuyo ingreso neto disponible está en o por debajo del 200% del nivel de pobreza federal para el tamaño de hogar correspondiente.
- Bebés, desde el nacimiento hasta el primer año, cuyo ingreso neto familiar disponible está en o por debajo del 185% del nivel de pobreza federal para el tamaño de hogar correspondiente.
- Niños, de 1 a 5 años de edad, cuyo ingreso neto familiar disponible está en o por debajo del 133% del nivel de pobreza federal para el tamaño de hogar correspondiente.
- Niños, de 6 a 19 años de edad, cuyo ingreso neto familiar disponible está en o por debajo del 100% del nivel de pobreza federal para el tamaño de hogar correspondiente.
- Personas que reciben beneficios bajo el programa de Asistencia Médica de Transición.

Si necesita ayuda para comprender estas categorías, contáctese con el Centro de Recursos de Beneficios Públicos de la Sociedad de Servicio Comunitario (CSS, por sus siglas en inglés) al 212-614-5552.

**Para más información, llame a nuestro Departamento de Asistencia Médica Administrada al
(718) 589-2440 Int. 4259.**

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Mi proveedor de servicios primarios es _____

Mi número de registro es _____

Mi plan de asistencia médica administrada es _____

Número de teléfono _____

Número de teléfono de mi farmacia _____

Otros médicos _____

- Guarde todos los registros médicos de su familia juntos en un lugar seguro y de fácil acceso.
- Siempre lleve con usted su tarjeta de seguro.
- Pida cita para sus visitas al consultorio y sea puntual.
- Si no puede acudir a una cita por alguna razón, llame a la clínica con antelación. No olvide reprogramar su cita.
- Su opinión es importante para nosotros. Tenga la amabilidad de opinar sobre nuestro funcionamiento. Regularmente, se lleva a cabo una Encuesta de Satisfacción del Paciente y nuestro Defensor de Pacientes está disponible para comentarios y sugerencias.

Urban Health Plan Inc. Ha Sido Acreditado por el Joint Commission

¿Que es el Joint Commission?

El Joint Commission es una organización sin fines de lucro, dedicada a mejorar los niveles de seguridad y calidad de los servicios para el cuidado de salud. Desde 1951, la acreditación concedida por el Joint Commission ha sido reconocida dentro del campo de los servicios de salud como un símbolo de calidad.

La junta directiva del Joint Commission está incluye médicos, enfermeras, directores médicos y consumidores. El Joint Commission establece los estándares que miden la calidad de los servicios de salud en América y alrededor del mundo. De manera continua, grupos de médicos, enfermeras y representantes de organizaciones que ofrecen servicios de se reúnen para revisar estos estándares y proveen recomendaciones para adiciones a y mejoras de estos requisitos.

La misión del Joint Commission

Mejorar continuamente la seguridad y calidad del cuidado ofrecido al público, mediante la acreditación de organizaciones de salud y servicios relacionados que apoyan la mejora de servicios médicos.

¿Como puedo saber mas acerca de la acreditación?

Para más información acerca del proceso de acreditación de las organizaciones médicas, visite www.jointcommission.org. Para conseguir otras organizaciones que han sido acreditadas, busque por Quality Check™.

¿Que es una acreditación?

Acreditación quiere decir que este centro para el paciente no hospitalizado, se ha ofrecido voluntariamente a recibir una evaluación completa y rigurosa. Ha realizado un esfuerzo extra muy significativo para revisar y mejorar los factores claves relacionados con su cuidado, y que pueden afectar la calidad y seguridad de ese servicio.

La acreditación por parte de el Joint Commission es considerada el **Estandar Dorado** en los servicios de salud. Los hospitales han sido evaluados por El Joint Commission por más de 50 años. Este centro ha sido acreditado de la misma manera que han sido acreditados los hospitales en su comunidad.

Los médicos y enfermeras del Joint Commission visitaron personalmente este centro para llevar a cabo una inspección, y ver que bien el personal

- provee una atmósfera segura para su cuidado
- lo educa acerca de los riesgos y opciones para la diagnosis y el tratamiento
- protege sus derechos como paciente, incluyendo su derecho de confidencialidad
- evalúa su condición, antes, durante y después del diagnóstico y tratamiento
- lo protege en contra de infecciones
- planifica en caso de situaciones de emergencia.

I

¿Como una organizacion llega a estar acreditada por el Joint Commission?

La acreditación de el Joint Commission es voluntaria. Para prepararse para esa inspección, un centro como este se compromete a mejorar y colocar equipos para que vean con mucho cuidado las áreas donde podemos mejorar la seguridad y la calidad del cuidado ofrecido. Luego, los inspectores del Joint Commission fueron invitados al centro para llevar a cabo una inspección intensa. Después, este centro recibió un reporte donde se identificaron sus puntos más fuertes, y donde se describió las áreas que necesitaban mejorarse.

Solamente un porcentaje muy pequeño de los centros para pacientes no hospitalizados, ha pasado por este tipo de evaluación. Felicidades en escoger un centro que ha sido acreditado.

Donde sea y cuando sea que reciba su cuidado médico, busque el sello dorado de aprobación del Joint Commission.

¡Gracias por ser parte de la
familia de UHP!