



White Memorial
Community Health Center

Bienvenido a WMCHC!

Manual del Paciente

White Memorial Community Health Center

1828 East Cesar E. Chavez Avenue
Los Angeles, CA 90033

Plaza Médica III

Suite 4100: Dental

Suite 4300: Medicina Familiar, & OB/GYN

Suite 5000: Pediatría, Medicina Familiar, y Salud Mental

Lunes, Miércoles, Viernes: 8am-5pm

Martes, Jueves: 8am-7pm

Sábado: 9am-3pm

Teléfono: (323) 987-1200

Fax: (323) 987-1212



White Memorial
Community Health Center

Estimado paciente del White Memorial Community Health Center:

¡Bienvenido a nuestra clínica donde consideramos un honor servirle! Nuestro objetivo es brindarle atención médica compasiva y de alta calidad de manera respetuosa.

A lo largo de nuestros años de servicio a la gente de la comunidad del este de Los Ángeles / Boyle Heights, nuestros programas y servicios han seguido creciendo para ayudar a los pacientes a lograr las mejores opciones de atención médica de calidad posible. Lea la información en este paquete para obtener más información sobre nuestros servicios.

Su experiencia como paciente aquí en WMCHC es lo más importante para nosotros.

Una vez más, ¡bienvenido a WMCHC!

Grace Floutsis, MD

Chief Executive Officer & Chief Medical Officer



NUESTROS SERVICIOS

Medicina Pediátrica y para Adultos

Nuestros proveedores de medicina familiar y pediatría manejan una amplia gama de necesidades de salud en persona o a través de telesalud cuando sea apropiado. Nuestro personal ayuda a mantener a los pacientes sanos al proporcionar un excelente tratamiento para enfermedades agudas, así como exámenes físicos, vacunas, chequeos y exámenes de rutina.

Servicios Dentales Generales para Pacientes de Todas las Edades

Nuestra Clínica Dental ofrece muchos servicios dentales. Estos servicios incluyen exámenes dentales de rutina, limpiezas, tratamientos con flúor, selladores, empastes, extracciones y otros procedimientos. Nuestras instalaciones de vanguardia albergan seis (6) operaciones con unidades de rayos X digitales, una unidad de rayos X digital panorámica y registros dentales electrónicos.

Atención Prenatal y Servicios de Salud de la Mujer

Ofrecemos una gama completa de servicios de atención médica para mujeres aquí en WMCHC. Nuestros proveedores calificados brindan atención preventiva, como chequeos ginecológicos regulares y pruebas de Papanicolaou, y exámenes de detección de cáncer de mama, colon y cuello uterino. Nuestros proveedores también le brindan servicios de planificación familiar, como información sobre los diferentes tipos de anticonceptivos, pruebas de embarazo y la prevención y detección de infecciones de transmisión sexual (ITS). Finalmente, si está considerando tener hijos o ya está embarazada, ofrecemos un extenso programa prenatal para garantizar un embarazo y parto seguros, y un bebé sano. Nuestros proveedores están disponibles para todas sus necesidades de atención médica.

Servicios de Salud Mental

En WMCHC, entendemos que el bienestar emocional puede tener un impacto significativo en la salud física. Sabiendo esto, hemos integrado completamente los



servicios de salud conductual en nuestro programa integral de atención primaria de salud. Nuestros especialistas en comportamiento capacitados y certificados se preocupan por el bienestar mental de nuestros pacientes. A través de sesiones de terapia individual y familiar, nuestros especialistas ayudan a los pacientes de todas las edades a comprender su salud mental y capacitarlos para vivir su vida al máximo potencial.

Referencias de Especialidades

WMCHC ha desarrollado asociaciones con una variedad de especialistas médicos para proporcionar servicios de atención especializada para nuestros pacientes tanto en el lugar como en la comunidad. También coordinamos la atención al paciente con su seguro / IPA para brindarles a nuestros pacientes la mejor atención que merecen.

Servicios de Interpretación

Estamos comprometidos a ofrecer los mejores servicios a los pacientes de habla inglesa limitada y sus familias. La mayoría del personal puede hablar inglés y español, así como otros idiomas y están disponibles durante las horas de operación de la clínica. En ciertas situaciones, cuando un intérprete en persona no está disponible para un idioma específico, podemos utilizar la interpretación telefónica o remota por video. Al ayudar a los pacientes de lenguaje de señas americano, ofrecemos videos de LanguageLine Solutions disponibles a través de un iPad. Estos servicios se proporcionan de forma gratuita.

Visitas de Telesalud

Disponible para cualquier servicio cuando sea apropiado.

Fuera de Horario

La cobertura telefónica se proporciona las 24 horas del día llamando a nuestro número principal al (323) 987-1200.



Transporte y Estacionamiento

WMCHC es fácilmente accesible tanto por la línea de autobús de Metro como por el tren de la Línea Dorada de Metro. Para obtener más información, visite <https://www.metro.net/>.

Además, cualquier plan de seguro proporciona a los miembros beneficios de transporte de emergencia y no emergencia para ver a los proveedores y obtener servicios cubiertos médicamente necesarios sin costo alguno. Consulte el manual de su plan o llame a Servicios para Miembros para obtener detalles completos.

El estacionamiento está disponible en las estructuras de estacionamiento. WMCHC valida durante una hora.

Beneficios para el Paciente

WMCHC acepta la mayoría de los principales planes de salud, incluidos Medi-Cal y Medicare. Si necesita cobertura, podemos ayudarlo a inscribirlo en un plan que se ajuste a su familia y presupuesto. Nuestros consejeros de inscripción certificados están disponibles para ayudar a las familias a evaluar e inscribir a los pacientes en muchos programas de salud ofrecidos por el gobierno local, estatal y federal para brindarle las mejores opciones para cubrir el costo de la atención.

Los descuentos de tarifa móvil también están disponibles según el tamaño de la familia y los ingresos.

La información sobre los tipos de seguro que aceptamos y los programas de descuento de tarifas móviles están disponibles en nuestro sitio web.

A nadie se le negará el acceso a los servicios debido a la incapacidad de pagar.



AVISO DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Es política de White Memorial Community Health Center (WMCHC) preservar los derechos y responsabilidades de cada paciente y adherirse a garantizar un entorno seguro y respetuoso para todos: pacientes, visitantes, proveedores y empleados.

Es nuestra expectativa que todas las personas demuestren un comportamiento civil y respetable mientras estén en nuestras instalaciones.

Prohibimos explícitamente:

1. Lenguaje abusivo, incluyendo amenazas e insultos
2. Acoso sexual
3. Agresión física
4. Armas

Para mantener un ambiente seguro y respetuoso para todos, nos reservamos el derecho de tomar las medidas apropiadas para abordar el comportamiento abusivo disruptivo, inapropiado o comportamiento agresivo.

SUS DERECHOS

- Tiene derecho a recibir atención respetuosa y compasiva en un entorno seguro y no amenazante, independientemente de su edad, género, raza, origen nacional, religión, orientación sexual, identidad de género o discapacidad.
- Usted tiene derecho a conocer la identidad y el estado profesional de todos los miembros del equipo de atención médica que brindan su atención.
- Tiene derecho a ser informado sobre su diagnóstico y pronóstico, si se conoce, y a ser informado sobre los riesgos y beneficios de todas las opciones de tratamiento que se le ofrecen. Usted tiene derecho a un consentimiento informado por escrito antes de cualquier procedimiento médico que no sea de emergencia.
- Usted tiene derecho a elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y a transferir su atención a otro PCP dentro del centro de salud o a otra práctica.
- Usted tiene derecho a la confidencialidad y puede esperar que las comunicaciones y los registros de su atención sean confidenciales, a menos que la ley permita o exija la divulgación.
- Usted tiene derecho a inspeccionar su registro médico/dental a petición y a recibir una copia de su registro médico/dental. La tarifa será determinada por los gastos de copia. Tiene derecho a recibir una lista de personas a las que se han divulgado sus registros.
- Usted tiene derecho a la privacidad durante el tratamiento médico dentro de la capacidad de la instalación.
- Tiene derecho a solicitar la presencia de un acompañante durante cualquier tipo de examen.
- Usted y cualquier familiar o amigo que designe tienen derecho a participar plenamente en las decisiones sobre su atención, incluido el derecho a rechazar el tratamiento.



- Tiene derecho a una comunicación que pueda entender, incluida la prestación de servicios de interpretación de idiomas, si es necesario, sin costo alguno para usted.
- Usted tiene derecho, previa solicitud, a recibir información sobre oportunidades de asistencia financiera y servicios gratuitos de atención médica.
- Usted tiene el derecho de negarse a ser examinado, observado o tratado por los estudiantes o cualquier otro personal de la instalación sin poner en peligro su acceso a la atención médica.
- Usted tiene el derecho de negarse a servir como sujeto de investigación y rechazar cualquier atención o examen cuando el propósito principal es educativo o informativo en lugar de terapéutico.
- Usted tiene derecho a un tratamiento que le salve la vida en una emergencia sin discriminación relacionada con la situación económica o la fuente de pago y sin retrasar el tratamiento a los efectos de una discusión previa de la fuente de pago, a menos que dicha demora pueda imponerse sin riesgo material para su salud.
- Tiene derecho a examinar y recibir una explicación de su factura detallada, incluido el reembolso de la^{3a} parte, independientemente de la fuente de pago.
- Usted tiene derecho a expresar sus preocupaciones sobre la atención que recibe.

SUS RESPONSABILIDADES

- Se espera que proporcione información completa y precisa sobre su nombre, fecha de nacimiento, dirección, número de teléfono y compañía de seguros, cuando se le solicite.
- Se espera que proporcione información completa y precisa sobre su salud e historial médico.
- Se espera que cumpla con las citas programadas, llegue a tiempo y llame con anticipación si no puede asistir a una cita.
- Se espera que haga preguntas cuando no entienda la información o las instrucciones. Si cree que no puede seguir adelante con su plan de tratamiento, usted es responsable de informar a su proveedor. Usted es responsable del resultado si no sigue el plan de atención recomendado por su proveedor.
- Se espera que trate a todo el personal y a otros pacientes con respeto y que no se comporte de manera perturbadora, irrespetuosa o amenazante.
- Se espera que proporcione la información necesaria para el procesamiento de reclamos y que sea rápido en el pago de sus facturas.

Obtenga acceso a su cuidado de salud en cualquier lugar o momento!



Envíe y reciba mensajes de su Médico.



Solicite citas.



Solicite recarga de medicamentos.



Reciba sus resultados de laboratorio.



Vea su expediente médico.

Instalación de Healow

Paso 1: Descarga la aplicación de Healow en su teléfono

DOWNLOAD THE FREE HEALOW APP



Paso 2: Selecciona “Empezar” e ingrese su información.

Paso 3: Selecciona “Si, tengo un código de práctica”. Ingrese nuestro código de práctica: **JECHBA** y verifica nuestra práctica.

Paso 4: Ingrese a su cuenta verificando su número. Ingrese la información del paciente o el nombre de usuario y la contraseña.

Preguntas Frecuentes:

¿Cómo puedo enviar un mensaje a mi médico?

Ingrese a su cuenta, en Mensajes presiona Preguntar al médico y después Componer.

¿Cómo puedo solicitar una cita para ver a mi médico?

Ingrese a su cuenta en Citas presiona solicitar cita.

¿Cómo puedo solicitar una recarga de medicamento?

En la ventana de Mensajes, presione Medicamentos Actuales y selecciona Recarga de Medicamento.

¿Dónde puedo ver mis resultados de laboratorio?

Usted puede ver sus resultados Expediente Médico selecciona Resultados órdenes.

¿Dónde puedo ver mis Expedientes Médicos?

Usted puede ver sus Expediente Médicos en Expediente Médicos selecciona Expediente Personal de Salud.

Información de la Cuenta

Solicite la información de su cuenta en nuestra oficina:

<https://wmhealthcenter.org/wmchc-patient-portal-access-request-form/>

Inicie sesión en el Portal del Paciente en:

<https://health.healow.com/wmchc>



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué puedo esperar después de mi visita?

Después de cada visita, su "Resumen después de la visita", que contendrá un resumen general de su visita y el estado actual de salud, estará disponible en el Portal del paciente.

¿Cómo cancelo una cita?

Le solicitamos respetuosamente que cancele las citas con 24 horas de anticipación o más a través del Portal del Paciente o llamando al 323-987-1200. Se agradece la notificación temprana de su cambio de planes para que podamos ofrecer esa cita a otro paciente que lo necesite. Estaremos encantados de ayudarle a reprogramar su cita para otra fecha / hora.

¿Cuál es la política tardía de WMCHC?

Le solicitamos que se registre 15 minutos antes de la hora de su cita. Los pacientes que llegan más de 20 minutos después de la hora de su cita se consideran tarde, y la cita puede ser reprogramada para otro día / hora. Si está programado para un procedimiento dental, es posible que lo reprogramen si llega después de la hora de su cita.

¿Cómo podemos comunicarnos con usted "después de horas"?

WMCHC está abierto de lunes, miércoles y viernes de 8 a.m. a 5 p.m., martes y jueves de 8 a.m. a 7 p.m., y sábados de 9 a.m. a 3 p.m. (sujeto a cambios). Si necesita comunicarse con nosotros después de que la práctica esté cerrada, llame a nuestra línea principal al 323-987-1200. Y nuestra llamada telefónica se reenviará a nuestra línea telefónica fuera de horario, donde se recopilará información sobre su inquietud urgente. Si necesita comunicarse directamente con el proveedor, se enviará un mensaje a un proveedor que le devolverá la llamada.

¿WMCHC acepta mi seguro?

Participamos con la mayoría de las principales aseguradoras, incluyendo Medi-Cal, Medicare y seguros privados. Puede encontrar una lista de los planes de salud / aseguradoras participantes en nuestro sitio web - <https://wmhealthcenter.org/health-plans-accepted/>.

Si no tiene seguro, puede ser elegible para recibir asistencia financiera. Le ayudaremos a inscribirse en los programas apropiados.

¿De qué pagos soy responsable?

Los pacientes son responsables de los copagos, deducibles no cubiertos y servicios no cubiertos en el momento de su visita. El pago completo también se espera en el momento de su visita si WMCHC no participa con su plan de seguro.

¿Cómo presento una queja?

Complete un formulario de quejas en el lugar de la clínica. También puede llamar al 323-987-1200 para solicitar el formulario o pedir hablar con un gerente.