



**SNAHC**  
Sacramento Native American Health Center

a californiahealth<sup>+</sup>center

Nuestro compromiso es continuar y compartir el legado de una comunidad saludable de indios americanos/nativos de Alaska basada en valores culturales entregados a través de una casa de salud tradicional, innovadora y accesible centrada en el paciente.



SOBRE SNAHC .....	3
SERVICIOS Y PROYECTOS ESPECIALES .....	4
Servicios médicos .....	4
Servicios dentales .....	5
Servicios de salud conductual .....	5
Servicios auxiliares.....	6
Servicios para miembros.....	6
INFORMACIÓN GENERAL.....	6
PROGRAMAS DE SALUD PARA INDIOS URBANOS .....	7
QUIÉN ES ELEGIBLE PARA LOS SERVICIOS .....	8
CÓMO INSCRIBIRSE .....	8
Todos los pacientes .....	8
Indios americanos/nativos de Alaska .....	9
Pacientes sin seguro .....	9
Membresía .....	9
CÓMO HACER UNA CITA .....	9
Qué llevar a la cita .....	9
Llegada a la cita .....	10
DIRECTIVAS ANTICIPADAS .....	11
ADAPTACIONES ESPECIALES .....	11
CARGOS Y POLÍTICAS DE PAGO.....	12
PUBLICACIÓN DE EXPEDIENTES .....	13
DERECHOS Y RESPONSABILITIES DEL PACIENTE .....	13
Responsabilidades del paciente .....	15
REQUISITOS DE INFORMES OBLIGATORIOS .....	17
SERVICIOS FUERA DE HORAS Y EMERGENCIAS .....	17
POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVO .....	17
COMENTARIOS DEL PACIENTE .....	18
CREDENCIAL DE PROVEEDOR .....	18
DEFINICIONES DE SIGLAS.....	18
TELÉFONO Y LUGAR .....	20

## **SOBRE SNAHC**

---

Sacramento Native American Health Center Inc. (SNAHC) es un centro médico calificado a nivel federal 501 (c)(3) sin fines de lucro (*número de ID fiscal federal 20-4287737*), situado en Midtown Sacramento. El centro médico se compromete a mejorar la calidad de vida al dar una atención continua culturalmente competente, holística y centrada en el paciente.

SNAHC es un centro médico autorizado a nivel federal (FQHC), que cumple los estándares estatales y federales. Estamos acreditados por la Asociación de Acreditación para Atención Médica Ambulatoria (AAAHC), lo que significa que los pacientes pueden estar seguros de que los servicios que reciben están verificados como de la más alta calidad. Una Junta Directiva altamente calificada de once miembros controla las actividades y la dirección de la organización.

Nos asociamos con más de 40 organizaciones de la comunidad para dar acceso a programas de asistencia para pacientes de SNAHC. Creemos en tratar a la persona holística, que se compone de cosas físicas, mentales, sociales y espirituales.

**SNAHC es una casa de salud centrada en el paciente (PCHH). Una casa de salud centrada en el paciente es un modelo de atención que fortalece la relación proveedor-paciente al reemplazar la atención de enfermedades recurrentes con atención coordinada y una relación de curación a largo plazo. El modelo de PCHH se basa en su relación con su proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP dirige un “equipo de atención” que asume la responsabilidad colectiva de su atención, atiende sus necesidades de atención médica y coordina la atención adecuada con otros proveedores calificados. SNAHC logra estos objetivos a través de un alto nivel de accesibilidad y comunicación con usted y su familia con médicos clínicos y personal de apoyo.**

## SERVICIOS Y PROYECTOS ESPECIALES

---

### Servicios médicos

El Departamento Médico de SNAHC da atención médica integral para adultos y menores. En SNAHC nos centramos en tratar a la persona en su totalidad al personalizar las necesidades de cada paciente con la mejor terapia disponible. Nos especializamos en el diagnóstico y evaluación de enfermedades graves y crónicas. Además, nos centramos mucho en el tratamiento de prevención. Desde educación sobre diabetes hasta evaluaciones de detección de cáncer, SNAHC da orientación y pruebas preventivas para todos los pacientes. SNAHC tiene un laboratorio clínico completo y lo ayudaremos a pedir Medi-Cal y otros servicios sociales apropiados. SNAHC es un centro médico de la comunidad que está diseñado para ser una casa de atención médica para usted y su familia. Lo animamos a que haga una cita hoy.

#### Medicina para adultos

- Servicios médicos generales y preventivos
- Manejo de problemas médicos graves y crónicos, incluyendo enfermedades cardíacas, derrame cerebral y diabetes
- Atención preventiva para el cáncer de mama, colon y próstata
- Grupos de apoyo, orientación y tratamiento de la hepatitis C
- Hay disponibles grupos de educación, prevención, control de su propia diabetes y apoyo
- Terapia hormonal transgénero
- Educación nutricional integral y orientación dietética
- Control de peso
- Orientación y pruebas confidenciales de VIH y ETS
- Programa de tratamiento de suboxona

#### Psiquiatría

#### Podología

#### Atención quiropráctica

#### Optometría

#### Pediatría

- Control de niño sano y recién nacido
- Vacunas y exámenes físicos escolares
- Citas urgentes para menores enfermos
- Completar chequeos anuales

#### Atención médica de la mujer

- Atención integral de la mujer, incluyendo pruebas de Papanicolaou, exámenes de mamas y remisiones para mamografías
- Plan de familia
- Pruebas de embarazo
- Problemas ginecológicos agudos y crónicos
- Atención médica para adolescentes
- Prevención del embarazo

#### Atención perinatal

- Atención de la mujer durante el embarazo
- Orientación nutricional
- Orientación personal y grupos de apoyo
- Atención posparto
- Apoyo para la lactancia materna

### **Servicios dentales**

El Departamento Dental da educación al paciente, prevención y odontología general para adultos y menores de todas las edades. Los menores deben visitar a un dentista entre uno y dos años de edad para iniciar con una atención preventiva como selladores y tratamiento con flúor. *Se hacen remisiones a especialistas cuando es necesario.*

- Odontología general para menores y adultos
- Exámenes y Rayos X
- Limpiezas, selladores y tratamientos con flúor
- Empastes y extracciones
- Educación del paciente
- Placas de soporte
- Dentaduras postizas y parciales
- Servicios de emergencia
- Remisiones
- Endodoncias
- Cirugía oral

### **Servicios de salud conductual**

El Departamento de Salud Conductual presta una variedad de servicios culturalmente sensibles y centrados en el paciente que se facturan al seguro o están respaldados por uno de los muchos subsidios o contratos, como nuestros servicios de Trastorno por Consumo de Sustancias financiados por Indian Health Services (IHS).

Los servicios incluyen orientación individual para la salud mental que dan trabajadores sociales clínicos autorizados (LCSW) o trabajadores sociales clínicos asociados (ACSW), orientación individual y en grupo para trastornos por consumo de sustancias que dan consejeros certificados en drogas y alcohol (CADC) y una variedad de grupos de apoyo y clases sobre temas como la ansiedad y la depresión, el manejo de la ira, la prevención de recaídas, etc.

Para obtener más información sobre cómo acceder a estos servicios, pregúntele a su proveedor de atención primaria sobre una remisión o hable con un proveedor de salud conductual integrado.

### **Servicios auxiliares**

Los servicios auxiliares están diseñados para cumplir una necesidad médica específica para pacientes establecidos. Un servicio auxiliar les facilita a los proveedores de atención primaria prestar servicios que no necesitan una visita al proveedor.

Los servicios auxiliares pueden incluir: extracción de sangre, inmunizaciones, prueba cutánea de tuberculina, evaluaciones de toxicología, anticonceptivos inyectables y pruebas de embarazo.

Tenga en cuenta que es posible que su seguro no cubra los servicios auxiliares sin una visita antes al proveedor médico. Por ejemplo, Medi-Cal no cubrirá la extracción de sangre solo en un entorno de clínica médica, este servicio se remitirá a un laboratorio cercano para que lo complete. Si necesita ver a su proveedor médico, infórmelo.

### **Servicios para miembros**

El personal de servicios para miembros está disponible para todas las necesidades de registro de pacientes y también tiene asistencia con la elegibilidad del seguro y opciones de descuento de cargos variables.

## **INFORMACIÓN GENERAL**

---

**Comunicación:** SNAHC tiene un boletín de correo electrónico llamado Native News. Puede registrarse en nuestro sitio web. En este boletín, encontrará anuncios de SNAHC, información de próximos eventos en la comunidad y consejos útiles de salud.

**Recetas y manejo del dolor crónico:** dé el nombre y el teléfono de su farmacia preferida. Los reabastecimientos de recetas existentes se manejan llamando directamente a su farmacia. Comuníquese con su farmacia con 5 a 7 días de anticipación para dar tiempo al procesamiento. La farmacia se comunicará directamente con SNAHC si no quedan reabastecimientos. Si tiene preguntas sobre una receta nueva o sobre la interrupción de los medicamentos, infórmele a su proveedor en el momento de su cita. Atenderse en nuestra clínica y elegir SNAHC como su casa de salud no es garantía de recibir recetas.

**Comprenda que SNAHC no es una clínica especializada en dolor crónico. Nos esforzamos mucho para ayudar a nuestros pacientes a controlar el dolor crónico y la ansiedad con un objetivo holístico, incluyendo medicamentos, orientación y terapia. Existe un gran riesgo y poca o ninguna evidencia de que el uso regular de sustancias controladas para el dolor crónico o la ansiedad mejore estas condiciones. SNAHC tiene límites estrictos sobre los medicamentos que recetan nuestros proveedores de atención primaria (PCP).**

Si sus expectativas de medicamentos están fuera de nuestros límites estrictos, su PCP puede tratar de remitirlo a un especialista en dolor crónico. Los tipos de seguros determinarán la disponibilidad del tratamiento para el manejo del dolor. Su PCP puede trabajar con usted para determinar formas de tratar el dolor crónico y la ansiedad que no impliquen estas sustancias peligrosas y altamente controladas.

Estas sustancias controladas incluyen, entre otros:

- Hydrocodone (Vicodin, Norco)
- Metadone
- Fentanyl (parche Duragesic)
- Oxycontin
- Percocet (Oxycodone)
- Xanax (Alprazolam)
- Klonopin (Clonazepam)
- Carisoprodol (Soma)
- Lorazepam (Ativan)
- Diazepam (Valium)
- Morphine
- Codeine

**Laboratorios y pruebas de diagnóstico:** prestamos servicios de laboratorio in situ a través de Quest Diagnostics para análisis. La mayoría de las otras pruebas diagnósticas y radiológicas de rutina las hace Diagnostic Radiological Imaging o Sutter Imaging Sacramento. Lo remitiremos para cualquier prueba, pero usted deberá programar la cita. Si necesita ayuda para programar alguna cita, notifique a su equipo de atención. Los resultados se enviarán a la clínica y su equipo de atención los revisará. Puede pedir sus resultados de laboratorio en cualquier momento al completar una revelación de expediente médico.

#### **Proveedores de atención primaria**

Cuando se vuelva miembro del Sacramento Native American Health Center, tendrá la opción de elegir uno de nuestros proveedores como proveedor de atención primaria (PCP). Su PCP es su principal proveedor de atención médica en situaciones que no son de emergencia. Su función es dar atención preventiva y enseñar estilos de vida saludables, identificar y tratar condiciones médicas frecuentes, evaluar la urgencia de sus problemas médicos y remitirlo al mejor lugar para atender sus problemas médicos. Haremos remisiones a especialistas médicos en la comunidad cuando sea necesario.

### **PROGRAMAS DE SALUD PARA INDIOS URBANOS**

---

El Sacramento Native American Health Center (SNAHC) es una Organización de Salud Indígena Urbana (UIHO). Las UIHO son organizaciones independientes, sin fines de lucro, controladas por indígenas que tienen un contrato con el Servicio de Salud Indígena (IHS) para prestar atención médica directa, servicios de remisión/acceso, tratamiento de abuso de sustancias para pacientes hospitalizados y ambulatorios y programas de servicio social.

A diferencia de los centros de atención médica tribales para indios americanos situados en reservas, el centro médico no está gobernado ni administrado por una tribu, no somos miembros tribales ni específicos y todos los pacientes, tanto nativos como no nativos, son bienvenidos a acceder a nuestros servicios. Aunque el IHS es el principal proveedor federal de atención médica para los indios americanos, la asignación de financiamiento del IHS para los programas médicos de los indios urbanos, como SNAHC, refleja solo el 1 % del presupuesto anual total del IHS, a pesar de que la gran mayoría de los indios americanos residen en comunidades urbanas. Como resultado, las UIHO no son elegibles para los dólares de Contract Health Service (CHS) y deben aprovechar los fondos del IHS para obtener otros financiamientos federales, estatales, del condado, locales y privados. Nuestros servicios a los nativos americanos no son gratuitos; sin embargo, existen varios programas que pueden ayudarlo con los costos de su atención.

## QUIÉN ES ELEGIBLE PARA LOS SERVICIOS

---

SNAHC recibe a todos. No hay requisitos étnicos o residenciales. No es necesario ser nativo americano para ser paciente.

Aunque nuestros servicios están disponibles para todos, nuestra especialidad es prestar servicios culturalmente competentes a los indios americanos/nativos de Alaska (AI/AN) que viven en un entorno urbano. Tenemos programas únicos y tarifas especiales con descuento para nativos. Los pacientes nativos deben verificar su elegibilidad para calificar.

## CÓMO INSCRIBIRSE

---

Como siempre, si tiene una emergencia médica o psicológica, comuníquese con el 911 de inmediato. Todos los pacientes nuevos deben inscribirse y dar su consentimiento para el tratamiento para ser elegibles para los servicios. Deberá programar una cita con Servicios para Miembros para completar todos los formularios necesarios antes de su primera visita clínica. Los pacientes potenciales deben inscribirse antes de que los vean en su primera cita clínica. Aquellos preasignados a nuestros centros pueden disfrutar de un proceso de inscripción simplificado. Llame a la línea principal para obtener más información sobre su proceso de inscripción.

Los pacientes deben completar todos los formularios antes de atenderse como paciente. Si el paciente no completa los formularios antes de la cita, no lo atenderán. Si necesita ayuda con los formularios, informe a un representante de Servicios para Miembros.

Recuerde que debe presentar una identificación con foto y **TODAS** las tarjetas de seguro en **CADA** cita.

### Menores de 18 años

Es necesario que un padre/madre o tutor acompañe a los menores de 18 años durante la cita, excepto según lo especifique la ley estatal de CA. Es necesario que todos los padres o tutores de pacientes menores de 18 años se inscriban.

Entendemos que los cuidadores suelen acompañar a los menores a las citas; estos tipos de adaptaciones se deben hacer con anticipación por el padre/madre o tutor por escrito. Pida más información a un representante de Servicios para Miembros o que le den el formulario de revelación aprobado para estas adaptaciones.

### Todos los pacientes

- Debe traer una identificación válida con foto emitida por el gobierno o verificable
- Evidencia de custodia o tutela de menores
- Prueba de cualquier seguro médico, incluyendo, entre otros, Medi-Cal o Medicare Card, tarjetas de seguro dental



- Comprobante de ingresos para la documentación de descuentos de escala variable de tarifas

### **Indios americanos/nativos de Alaska**

Para inscribirse como paciente AI/AN, deberá presentar documentación oficial de su herencia nativa. Estas son formas aceptables de documentación y se deben presentar en la primera visita:

- Tarjeta de la Oficina de Asuntos Indígenas (BIA)
- Certificado de Grado de Sangre India (CDIB) emitido por la BIA
- Tarjeta de inscripción tribal o carta que acredite que el solicitante es indígena de una tribu americana reconocida por el gobierno federal
- Documento oficial en el que figure el nombre del solicitante de la lista de sentencias de California.
- Prueba de ascendencia a la clase mencionada arriba (se aceptan hasta dos generaciones). Se necesitan certificados de nacimiento, matrimonio, divorcio o defunción para demostrar el vínculo de descendencia.

Los pacientes con beneficios de Medi-Cal deben presentar una identificación actual de Medi-Cal (tarjeta BIC) en el momento del servicio.

### **Pacientes sin seguro**

Si actualmente no tiene seguro, llame a la línea principal para programar una cita con Servicios para Miembros. Nuestros consejeros de inscripción pueden ayudarlo a determinar si es elegible para un programa de seguro. Los pacientes sin seguro pueden ser elegibles para nuestra escala variable de tarifas, según el tamaño de la familia y los ingresos.

### **Membresía**

Una vez que haya seleccionado un proveedor de atención primaria (PCP) en el Sacramento Native American Health Center, se convertirá en miembro. Un paciente siempre puede optar por seleccionar un PCP diferente, a menos que esta opción haya sido limitada por un contrato de tratamiento voluntario.

## **CÓMO HACER UNA CITA**

---

Todos los pacientes nuevos deben preregistrarse antes de atenderse en una cita; consulte **Cómo inscribirse**. Si ya está inscrito, llame a la línea principal para programar una cita. **Debe actualizar sus ingresos si cambian y su consentimiento puede estar sujeto a revisión si un menor ha hecho la transición a un adulto o los servicios no se han prestado por más de tres años.**

### **Qué llevar a la cita**

Deberá traer una ID con foto válida y todas las tarjetas de seguro que tenga: Medicare, Medi-Cal, seguro médico y dental privado.

En el momento de su primera cita clínica, traiga una lista de los medicamentos que está tomando o traiga los medicamentos con usted. Cuando traiga menores a las visitas de vacunación, traiga también sus expedientes de vacunación.

### **Llegada a la cita**

Todos los pacientes deben registrarse en la recepción, la aplicación móvil o en uno de nuestros quioscos de registro. Si llega tarde, haremos todo lo posible para acomodarlo, pero no podemos asegurarle una cita.

Para su primera visita, planee llegar 20 minutos antes de su cita programada. Le pedimos a todos los pacientes establecidos que se registren 10 minutos antes de cada cita.

### **Política solo para pacientes**

El propósito de la “Política solo para pacientes” es darles a los pacientes la oportunidad de responder preguntas sobre su seguridad personal, opciones reproductivas, tratar preocupaciones de salud mental y cualquier otro problema muy personal directamente con su proveedor sin la influencia de un cuidador o persona de apoyo familiar. Si hubiera necesidad de un acompañante, esto se anotará en el expediente y la persona de apoyo tendrá acceso a las partes relevantes de la visita.

### **Cancelación de la cita**

- A. Cancelaciones: los pacientes pueden cancelar su cita llamando a la línea principal del centro médico (916-341-0575) durante el horario comercial habitual. Los pacientes también pueden cancelar su cita médica, dental o de BH respondiendo al recordatorio de la cita. Cuando un paciente recibe el recordatorio de cita en su teléfono celular puede responder con “N” o deletrear “NO”. Si va a cancelar a través del recordatorio de cita, hágalo tan pronto como sea posible. Llegue a tiempo o puede perder la hora de su cita programada.
- B. El paciente no se presenta: se considera que “no se presenta” un paciente que no va a la cita y no la cancela con anticipación. Los pacientes que acumulen 4 citas perdidas consecutivas deberán firmar una carta de reincorporación al tratamiento para demostrar su compromiso con su atención médica. El paciente debe firmar esta carta y devolverla a SNAHC para programar citas futuras; si no lo hace, puede dar lugar al alta del centro médico.

### **Citas para el mismo día**

SNAHC puede acomodar un número limitado de citas para el mismo día para sus pacientes establecidos llamando a nuestro número principal (916-341-0575). Las aperturas de citas para el mismo día se programan por orden de llegada. Para las citas para el mismo día, SNAHC hará todo lo posible para programar a un paciente con su proveedor de atención primaria (PCP) cuando sea posible. SNAHC es un centro de atención primaria y no está preparado para visitas de atención de urgencia o de emergencia.

### **Pacientes nuevos**

Los pacientes nuevos deben llamar a nuestra línea principal al (916)-341-0575 y programar una cita para establecer la atención. Las citas para pacientes nuevos están disponibles por orden de llegada, pero están limitadas a diario.

### **Pacientes establecidos**

Los pacientes establecidos son elegibles para atenderse el mismo día, *en caso de que haya una cita disponible*.

## **DIRECTIVAS ANTICIPADAS**

---

Las directivas anticipadas le dicen a su proveedor sobre lo que quiere con respecto al tratamiento médico durante un tiempo en el que físicamente no puede explicarlo. Es posible que quiera considerar una directiva anticipada. Las directivas anticipadas cumplen varios objetivos, incluyendo:

- Mostrar su elección sobre el tratamiento médico que recibe; y
- Nombrar a otra persona para que tome decisiones por usted si no puede hacerlo por sí mismo.

Si tiene preguntas, hable con su proveedor de atención médica.

## **ADAPTACIONES ESPECIALES**

---

SNAHC tiene accesos para silla de ruedas en las entradas delanteras. Un ascensor da acceso al segundo piso.

Los pacientes con vista u oído limitados deben traer un acompañante para asegurar una comunicación clara.

Avísenos cuando reserve su cita si prefiere recibir su atención en un idioma que no sea inglés. Remitiremos a las directrices dadas por su aseguradora particular con respecto a los requisitos del servicio de traducción.

No se permiten mascotas en el centro médico. SNAHC hará adaptaciones razonables para pacientes con animales de servicio. Al hacerlo, el centro médico no comprometerá la salud o la seguridad de los pacientes y el personal por la presencia de un animal dentro de las instalaciones. Para obtener más información, consulte la Ley de adultos con discapacidades (ADA).

El uso de productos de tabaco fuera del curso de una ceremonia tradicional (incluyendo cigarrillos, cigarros, pipas, tabaco sin humo, cigarrillos electrónicos u otros productos de tabaco) está prohibido en todo momento en todas las propiedades de SNAHC.

SNAHC es un campus libre de drogas, humo, violencia y alcohol.

## CARGOS Y POLÍTICAS DE PAGO

---

SNAHC acepta una variedad de seguros públicos y privados. Además de aceptar Medi-Cal y Medicare, tenemos varios programas disponibles según la elegibilidad. Estos incluyen, entre otros:

- Programa de Salud y Discapacidad Infantil (CHDP)
- Pacto familiar
- Programa de detección de cáncer
- Atención Administrada Geográfica (GMC)
- Programa de Asistencia a Víctimas (VAP)

A las personas no aseguradas se les dará una escala variable de tarifas según los ingresos y el tamaño de la familia. La cantidad del pago varía según el departamento y el servicio. Todas las personas que pidan la escala variable de tarifas deben verificar los ingresos de su grupo familiar anualmente. La elegibilidad para obtener descuentos se basa únicamente en el tamaño de la familia y los ingresos. Las formas aceptables de verificación de ingresos incluyen:

- Declaración de impuestos federales más reciente
- Formulario del IRS W-2 o 1099
- Dos (2) comprobantes de pago de sueldo consecutivos recientes
- Declaraciones de beneficios del Seguro Social, discapacidad o pensión
- Documentación de otra asistencia gubernamental
- Verificación de estado de estudiante y formulario FAFSA
- Beneficios de desempleo
- Resumen bancario actual

Según la información presentada en la solicitud, un Representante de Servicios para Miembros o un Consejero de Inscripción trabajará con los pacientes para determinar su elegibilidad para los seguros públicos y para ayudarlos a inscribirse.

Los pagos o copagos vencen en el momento del servicio.

**Pagos en efectivo:** aceptamos pagos en efectivo en cada área de recepción.

**Pagos con tarjeta de crédito/débito:** aceptamos pagos de débito, Visa, MasterCard, American Express, CareCredit y Discover en cada área de recepción.

**Asistencia con pagos:** si no puede pagar su saldo y necesita acceso a un plan de pago/presupuesto, comuníquese con NextGen RCM para obtener información y determinar si califica. Los números de contacto de la RCM (ing.: 877-425-0162; esp.: 866-250-9067 y QMB: 855-510-6398) estarán en su estado de cuenta.

**Para pacientes AI/AN:** SNAHC es un programa urbano y **no recibe dólares de servicios médicos por contrato para pacientes nativos.** No podemos pagar los servicios que no se prestan en el centro médico.

## **PUBLICACIÓN DE EXPEDIENTES**

---

Es política de Sacramento Native American Health Center, Inc. que la información sobre sus pacientes sea confidencial. La información que identifique o identifique potencialmente a un paciente o su estado de salud no se revelará a menos que lo autorice la ley, el paciente o su representante autorizado, o cuando exista una emergencia médica clara.

Para recibir una copia de su expediente, comuníquese con el Departamento de Información Médica para recibir asistencia en nuestro número principal (916-341-0575) y elija la opción Departamento de Información Médica. Los pacientes pueden recibir un formulario de pedido de expedientes por correo electrónico, fax o correo postal. Una vez que el formulario de pedido de expedientes se devuelva al Departamento de Información Médica, se procesará en el orden en que se recibió. Los pedidos acelerados se pueden acomodar caso por caso. Tenga en cuenta que, por ley, SNAHC tiene hasta 15 días para procesar los pedidos de expedientes. Los expedientes se pondrán a disposición de la parte que se menciona en el formulario de pedido de expedientes en el formato especificado.

Los pacientes que visitan SNAHC para una cita pueden pedir en cualquier recepción un formulario de pedido de expedientes. Una vez que se complete el formulario de pedido de expedientes, puede entregarlo a cualquier recepcionista o enviarlo por correo o por fax al Departamento de Información Médica. Una vez recibidos, los formularios de pedidos de expedientes se enviarán al Departamento de Información Médica para su procesamiento.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE**

---

Sacramento Native American Health Center, Inc. se compromete a entregar atención médica de calidad. Esta “declaración de derechos” fue desarrollada por Sacramento Native American Health Center, Inc. y cuenta con el respaldo de la Junta Directiva, la administración, los profesionales de atención médica y el personal de este centro.

Nuestro objetivo es prestar servicios de atención médica que sean culturalmente competentes, efectivos y considerados con los pacientes a los que servimos; dicho esto, se los presentamos como una declaración de nuestras políticas.

1. Un paciente tiene derecho a una atención respetuosa, considerada y digna dada por personal competente y calificado.
2. Un paciente tiene derecho a que le den el nombre o las credenciales de su profesional de atención médica, los nombres de todos los demás profesionales que participan directamente en su atención y el derecho a cambiar de proveedor de atención médica si es necesario.
3. Un paciente tiene derecho a todas las consideraciones de su privacidad relacionada a su propio programa de atención médica. Los debates de casos, consultas, exámenes y tratamientos se consideran confidenciales.

4. Un paciente tiene derecho a que todos los expedientes relacionados con su atención médica sean tratados de manera confidencial y de acuerdo con los estándares de HIPAA, excepto que la ley disponga lo contrario o los acuerdos contractuales y de facturación de terceros.
5. Un paciente tiene derecho a saber qué normas y reglamentaciones se aplican a su conducta como paciente.
6. Un paciente tiene derecho a esperar que los procedimientos de emergencia se implementen sin demoras innecesarias.
7. Un paciente tiene derecho a una atención de buena calidad y altos estándares profesionales que se mantengan continuamente según los estándares de la Asociación de Acreditación para la Atención Médica Ambulatoria (AAAH).C).
8. Un paciente tiene derecho a recibir información completa en términos sencillos relacionada con su diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo información sobre tratamientos alternativos y posibles complicaciones. Cuando no sea médicamente aconsejable dar dicha información al paciente, esta se entregará en su nombre al familiar más cercano del paciente u otra persona apropiada, o a una persona legalmente autorizada en formato resumido.
9. Excepto en casos de emergencia, el proveedor de atención médica debe obtener el consentimiento informado necesario antes de iniciar con cualquier procedimiento o tratamiento, o ambos.
10. Un paciente tiene derecho a que le informen cuando recibe tratamiento de un médico residente, estudiante o interno y el paciente, o la parte responsable, debe dar su consentimiento informado antes de la evaluación que le hagan los proveedores indicados.
11. Los pacientes tienen la oportunidad de participar en las decisiones relacionadas con su atención médica, excepto cuando dicha participación esté contraindicada por motivos médicos. Esto incluye el derecho a rechazar cualquier fármaco, tratamiento o procedimiento ofrecido por el centro en la medida permitida por la ley, y el proveedor de atención médica deberá informar al paciente de las consecuencias del rechazo de cualquier fármaco, tratamiento o procedimiento del paciente.
12. Un paciente tiene derecho a recibir asistencia para obtener una consulta con otro médico a su pedido y por cuenta propia.
13. Un paciente tiene derecho a recibir los servicios de atención médica sin discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, preferencia sexual, país de origen, edad o discapacidad.
14. El paciente tiene derecho a estar libre de abuso verbal, emocional, físico o conducta sexual inapropiada en un entorno seguro, saludable y cómodo.

15. Este centro deberá darle al paciente, cuando se pida; acceso a la información médica contenida en sus expedientes, a menos que esté específicamente restringido por el proveedor de atención médica que lo atiende o esté prohibido por la ley.

16. Un paciente tiene derecho a esperar que el centro le dé un mecanismo mediante el que se le informe antes o en el alta de sus requisitos de atención médica continua después del alta y los medios para cumplirlos.

17. Un paciente tiene derecho a expresar quejas formales o sugerencias al personal de manera verbal o por escrito. Los formularios de sugerencias/quejas están en las áreas de espera de los pacientes en todo el centro y deben dirigirse a la atención del Representante de Cumplimiento.

18. Tiene derecho a que lo eduquen y le informen sobre su elegibilidad para los programas de beneficios (seguros) federales y estatales. Nuestro personal lo ayudará a determinar qué programas están disponibles para ayudarlo con los costos asociados con su salud y los tratamientos relacionados.

19. Tiene derecho a elegir/cambiar su proveedor de atención preferida (PCP) para cubrir sus necesidades. No todos los proveedores serán apropiados para todos los tipos de atención y usted puede limitar su propia capacidad de elección firmando un contrato de tratamiento independiente (por ejemplo, manejo del dolor crónico, etc.).

20. Tiene derecho a mantener una directiva anticipada completa en el archivo de SNAHC para orientarnos en caso de que se vuelva físicamente incapaz de explicar lo que quiere.

### **Responsabilidades del paciente**

#### **Animamos a los pacientes a hacer preguntas.**

Sacramento Native American Health Center, Inc. hará todo lo posible para incluir a los pacientes en su atención médica. Los pacientes tienen la oportunidad de participar en las decisiones relacionadas con sus planes de tratamiento, excepto cuando dicha participación esté contraindicada por motivos de seguridad del paciente.

Nuestro personal está disponible para responder cualquier pregunta que pueda tener. Se harán todos los intentos razonables para acomodar a los pacientes, incluso si piden terapias alternativas que pueden no lograr los máximos resultados, pero que pueden verse comprometidas, siempre que se los considere responsables.

1. El centro espera que usted coopere con todo el personal y que haga cualquier pregunta si las instrucciones o los procedimientos no se explican o entienden con claridad.

2. Se espera que sea considerado con los demás pacientes y el personal del centro y que mantenga el control de sí mismo, de sus familiares y de sus hijos. También se espera que sea respetuoso con la propiedad del centro y de otras personas.
3. Para facilitar su atención, se espera que ayude a los proveedores de atención médica en sus esfuerzos por atenderlo siguiendo las instrucciones.
4. Es su responsabilidad asistir a todas las citas. Si no puede asistir a una cita programada, notifique a Sacramento Native American Health Center lo antes posible.
5. **Llegue a tiempo a sus citas.** Todo el personal de Sacramento Native American Health Center, Inc. agradecería que los pacientes llegaran al menos 10 minutos antes de su cita programada. Cuando llega a tiempo a su cita, ayuda al personal para garantizar que todos los pacientes sean atendidos a tiempo. Si llega tarde, es posible que deban reprogramarlo para otra hora o día.
6. Se entiende que usted asume la responsabilidad económica de pagar todos los servicios prestados en el centro médico. Ya sea a través de terceros pagadores, como un seguro privado o Medi-Cal, o siendo personalmente responsable de cualquier pago de los costos pedidos, para su(s) tratamiento(s). En caso de que necesite hospitalización, **Sacramento Native American Health Center, Inc.** no es financieramente responsable ni está obligado a pagar sus facturas relacionadas con su hospitalización.
7. Se espera que tome cualquier medicamento que le hayan recetado y que no complique ni ponga en peligro el proceso de curación al consumir alcohol o drogas ilícitas durante o antes de su visita. En el caso de que tome medicamentos que no le haya recetado el médico, sea sincero, ya que es extremadamente importante para su salud y seguridad.
8. Es su responsabilidad dar a nuestro personal información precisa sobre su cobertura de beneficios de salud y expedientes de empleo; esto incluye seguro privado, Medi-Cal, Medicare y verificaciones de empleo para que reciba las opciones de salud más adecuadas disponibles para usted y su familia.
9. Es responsabilidad del paciente/tutor del paciente hacer los arreglos de transporte hacia y desde SNAHC. Además, el paciente también debe hacer arreglos para que un adulto responsable lo lleve a casa y permanezca con él según las indicaciones del proveedor o según lo indicado en las instrucciones para el alta.



10. Sacramento Native American Health Center, Inc. espera que usted y su familia den información precisa sobre su historia médica, incluyendo enfermedades, hospitalizaciones y medicamentos recetados, o de otra manera, para determinar de manera efectiva un plan de tratamiento que mejor se adapte a sus necesidades de atención médica individuales.

## REQUISITOS DE INFORMES OBLIGATORIOS

---

Todas las personas empleadas por Sacramento Native American Health Center, incluyendo todos los proveedores y el personal de apoyo, están obligadas, por ley, a denunciar todos los casos de sospecha o conocimiento de abuso o negligencia de menores o adultos mayores. Los proveedores médicos, dentales y de salud conductual están obligados por ley a informar todos los casos de violencia/agresión doméstica que sospechen o sepan. Los proveedores tienen la obligación de informar incidentes de amenaza de daño físico a sí mismos o a otros.

## SERVICIOS FUERA DE HORAS Y EMERGENCIAS

---

Si está en una situación de emergencia que pone en peligro la vida, llame al 9-1-1 o diríjase directamente a la sala de emergencias del hospital más cercano. Si recibe atención en una sala de emergencias o en un centro de atención de urgencia, infórmenos dentro de las 48 horas para que podamos ayudarlo con la atención de seguimiento según sea necesario.

Si tiene una pregunta de **emergencia** fuera del horario de atención relacionada a su atención médica o dental, como una reacción alérgica a un medicamento que le recetaron, llame a nuestro número principal al (916)-341-0575. Un asistente del servicio de contestador lo atenderá por teléfono y llamará a un miembro del personal de guardia. El asistente del servicio de contestador no tendrá acceso a sus expedientes o citas futuras.

Los pacientes que tengan una emergencia de salud conductual pueden llamar a la Clínica de Atención de Urgencia de Salud Mental de Turning Point al (916) 520-2460 o al 9-1-1.

## POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO CORPORATIVO

---

El programa de cumplimiento de SNAHC se estableció para demostrar y asegurar nuestro compromiso de cumplir todas las leyes y reglamentaciones federales, estatales y locales aplicables relacionadas con los servicios que prestamos y los reclamos presentados para el reembolso de cargos profesionales.

Este programa de cumplimiento exige, en parte, que se presenten los códigos de facturación adecuados y que estén respaldados con documentación precisa en el expediente médico que respalde los códigos. El programa asegura que SNAHC cumpla todas las leyes relacionadas con las políticas y los procedimientos de facturación de Medicare/Medicaid. Para ello, nos comprometemos a la formación periódica de todo el personal.

El programa de cumplimiento también exige que el centro médico designe un representante de cumplimiento que deberá tener una política de “puertas abiertas” con respecto a recibir informes de infracciones o sospechas de infracciones de la ley. También son responsables de responder las preguntas relacionadas con el cumplimiento de la ley y la política.

Los pacientes pueden llamar a la línea de cumplimiento al (916) 577-4804.

## COMENTARIOS DEL PACIENTE

---

SNAHC recopila regularmente datos de cumplimiento del paciente para determinar el nivel de comodidad que nuestros miembros tienen con su experiencia en la casa médica centrada en el paciente. Los resultados son analizados y revisados por el personal y la junta directiva en un esfuerzo por mejorar cualquier deficiencia.

Si tiene comentarios, quejas u otros comentarios para el centro médico, se da un cuadro de comentarios del paciente en cada área del vestíbulo. También puede presentar comentarios por correo estándar a la atención de: Representante de cumplimiento o llamando al (916) 577-4804.

## CREDECIAL DE PROVEEDOR

---

Es responsabilidad de la junta directiva de SNAHC asegurarse de que los proveedores empleados por la agencia tengan licencia y sean elegibles para ejercer.

SNAHC sigue un proceso de revisión de credenciales que incluye la verificación de la identidad, capacitación, experiencia y competencia de un individuo. A través de la evaluación y validación de las calificaciones de un proveedor para prestar servicios de atención al paciente, el jefe de departamento correspondiente da recomendaciones al órgano rector sobre la designación y el alcance de los privilegios clínicos que se dará a la persona.

Las determinaciones de nombramiento se basan en la evaluación de la licencia actual, la capacitación, la experiencia, la competencia actual y la capacidad de la persona para los privilegios pedidos.

Los proveedores hacen una revisión crítica por colegas trimestralmente y se toman medidas correctivas, si es necesario. Los proveedores se vuelven a acreditar cada tres años según lo exige la ley.

## DEFINICIONES DE SIGLAS

---

- **AAAHC:** Asociación de Acreditación para la Atención Médica Ambulatoria
- **ACA:** Ley de Protección al Paciente y Cuidado de Salud a Bajo Precio
- **ADA:** Ley para Estadounidenses con Discapacidades
- **ADP:** Programas de Alcohol y Drogas
- **AI/AN:** Indio americano/nativo de Alaska
- **CDP:** Programa de Detección de Cáncer
- **CHDP:** Programa de Salud y Discapacidad Infantil
- **FQHC:** Centro Médico Calificado a Nivel Federal

- **GMC:** Atención Administrada Geográfica
- **IHS:** Servicio Médico para Indios
- **PCHH/PCMH** Casa Médica Centrada en el Paciente/Casa Médica
- **PCP:** Proveedor de Atención Preferido
- **QMB:** Beneficiario Calificado de Medicare
- **RCM:** Manejo del Ciclo de Ingresos
- **SNAHC:** Sacramento Native American Health Center
- **VAP:** Programa de Atención a Víctimas

## TELÉFONO Y LUGAR

---

Use la línea principal para todas las llamadas.

Para hacer una cita: llame a la línea principal al **(916) 341-0575**

### Horario de trabajo

---

Lunes a viernes  
de 8:00 a. m. a 12:00 p. m.  
y  
de 1:00 p. m. a 5:00 p. m.

Publicaremos avisos de los días festivos o períodos de servicio.

**Líneas de transporte público:** los autobuses 30 y 38 paran justo después del centro médico en las calles J y 22<sup>nd</sup>.

**Estacionamiento:** el estacionamiento está disponible para los pacientes en el lado oeste del centro médico

**Sitio web del SNAHC:** [www.snahc.org](http://www.snahc.org)

### Dirección y lugar

---

**Dirección del centro médico:** 2020 J Street, Sacramento, CA 95811. Entre las calles 20<sup>th</sup> y 21<sup>st</sup> en Calle J.

**Dirección administrativa:** 2020 J Street, Sacramento, CA 95811

**Entrada principal:** la entrada principal de atención dental y de salud conductual está situada cerca del estacionamiento oeste, mientras que la entrada principal de atención médica está en la esquina de las calles J y 21<sup>st</sup>.

**Noticias nativas:** [nativenews@snahc.org](mailto:nativenews@snahc.org)

