Aza Health

Wellness A to Z

www.azahealth.org

# Folleto de información del paciente

14 ubicaciones en el norte de Florida para servirle

**Médica • Dental • Salud Mental • Farmacia**

Awarded Accreditation by

AAAHC

# ¡Bienvenido a AZA HEALTH!

Gracias por elegir a **AZA HEALTH** como su proveedor de atención médica. Nuestro personal de proveedores altamente calificados incluyen especialistas en medicina familiar, medicina interna, geriátricos, dentistas, psicólogos y farmacéuticos. ¡Contamos con la excelencia que usted merece y la gama completa de habilidades que necesita para asegurar su salud y bienestar!

**AZA HEALTH** es un Centro de salud calificado a nivel federal, una designación otorgada a centros de salud comunitarios sin fines de lucro que reciben fondos federales, específicamente para proporcionar cuidados a los pacientes que no pueden permitirse el costo total de servicios de atención primaria. Los pacientes son atendidos en una escala de pago que permite a **AZA HEALTH** proporcionar servicios con descuento a pacientes, basándose en sus ingresos documentados y utilizando los niveles federales de pobreza como herramienta de referencia. Todos los pacientes reciben la misma atención de alta calidad, independiente de su capacidad de pago por los servicios.

**AZA HEALTH** opera en once sucursales, tres centros dentales y ocho farmacias en una región de seis países al norte de Florida.

Aza Health
Wellness A to Z

COMMUNITY HEALTH CENTER FQHC QUALITY

AAAHC
ACCREDITATION ASSOCIATION for AMBULATORY HEALTH CARE, INC.
Improving Health Care Quality through Accreditation

## EN ESTA GUÍA


| | |
|---|---|
| Citas | 3 |
| Política de pago | 4 |
| Llamadas telefónicas | 6 |
| Nuevos surtidos de medicamentos | 6 |
| Consultas | 6 |
| Emergencia/Atención después de horario de atención | 7 |
| Derechos del paciente | 8 |
| Responsabilidades del paciente | 10 |
| Conducta del paciente | 11 |
| Hogar médico/dental centrado en el paciente | 12-13 |
| Lugares de trabajo de Aza Health | 14 |

## CITAS MÉDICAS

Opciones de programación flexible: citas el mismo día o programadas con anticipación. Algunas visitas para procedimientos siempre deberán programarse con anticipación, ya que puede ser necesario que usted y su proveedor hagan arreglos especiales antes de llevar a cabo el procedimiento.

Estamos conscientes de que su tiempo es valioso y nos esforzamos por mantener su tiempo de espera al mínimo. Agradecemos su paciencia cuando se presentan situaciones de emergencia.

## CITAS DENTALES

Los pacientes deben programar citas con anticipación para hacer uso de servicios dentales y los animamos a estar a tiempo en cada una de ellas. Estamos conscientes de que su tiempo es valioso y nos esforzamos por mantener su tiempo de espera al mínimo. Agradecemos su paciencia cuando se presentan situaciones de emergencia.

## SU PRIMERA CITA

En su primera visita, le pediremos que complete los formularios de registro y un breve historial médico.

Traiga consigo una lista actualizada de los medicamentos que esté tomando, así como cualquier tarjeta de seguro, incluyendo Medicaid o Medicare. Si desea ser considerado en el programa de pagos escalonados, debe proporcionar una constancia de ingresos. Llegue 40 minutos antes de su primera visita. Le pediremos que firme un formulario para solicitar sus expedientes médicos si ha estado bajo cuidados de otro proveedor.

## CANCELACIÓN DE UNA CITA

Agradecemos que nos notifique tan pronto le sea posible si no puede asistir a una cita programada o si va a llegar tarde.

### CORTESÍA

*Sea cortés con otros pacientes. Recuerde vestir camisa y zapatos, abstenerse de fumar dentro de nuestras instalaciones y no fumar cerca de 30 pies de una entrada o salida.*

Aza Health
Wellness A to Z

REPUTACIÓN

*Utilice siempre un centro de atención médica acreditado. Los centros de atención médica deben ganarse su reputación.*

AAAHC
ACCREDITATION ASSOCIATION *for* AMBULATORY HEALTH CARE, INC.
*Improving Health Care Quality through Accreditation*

# POLÍTICA DE PAGO

## Escalas variables

**AZA HEALTH** ofrece escalas variables para todos los servicios a pacientes calificados, con base en ingresos documentados y tamaño familiar.

## Seguro

**AZA HEALTH** participa en la mayoría de planes de seguro, incluyendo Medicaid y Medicare. La cobertura del seguro es un arreglo entre usted y su compañía de seguro y su plan de seguro no puede proporcionar el pago completo de los costos de su visita. Si su plan de seguro le permite visitar únicamente a proveedores que sean miembros de su red, verifique que **AZA HEALTH** sea un proveedor activo en su plan en particular. Comuníquese con su compañía de seguros si tiene alguna pregunta sobre su cobertura.

## Copagos y deducibles

Se deben pagar los copagos y deducibles al momento de recibir el servicio. Las leyes federales exigen que **AZA HEALTH** recaude los copagos y deducibles. Ayúdenos a cumplir con esto pagando su copago en cada visita. Se acepta efectivo, cheques personales y tarjetas de crédito MasterCard, Visa o Discover como formas de pago.

## Constancia del seguro

Todos los pacientes deben completar los formularios de información. Para proporcionar una constancia del seguro, será necesario presentar una copia de su licencia de conducir y tarjeta del seguro válida. Si no proporciona la información correcta del seguro de manera oportuna, entonces usted se hará cargo del pago de los costos de su visita.

Aza Health
Wellness A to Z

## Presentación de reclamos

**AZA HEALTH** enviará sus reclamos y lo ayudará a obtener el pago de los mismos. Es posible que su compañía de seguros requiera que le proporcione determinada información de forma directa. Es su responsabilidad cumplir con sus solicitudes. Tome en cuenta que el saldo adeudado con **AZA HEALTH** es su responsabilidad, aunque su compañía de seguro no se lo reembolse. Su beneficio de seguro es un acuerdo entre usted y su compañía de seguro; **AZA HEALTH** no forma parte de ese acuerdo.

## Cambios en su cobertura de seguro

Si cambia su seguro, notifíquelo a **AZA HEALTH** antes de su próxima visita para que el personal pueda hacer los cambios necesarios para ayudarle a recibir mayores beneficios. Si su compañía de seguro no le paga su reclamo dentro de 90 días, el saldo se facturará automáticamente a su nombre.

## Falta de pago

Si su cuenta tiene más de 120 días de vencimiento, recibirá una carta indicando que tiene 20 días para cancelarla. Tome en cuenta que si su saldo continúa en mora, su cuenta se puede enviar a una agencia de cobros.

## Asesores financieros

Los asesores están dispuestos a responder sus preguntas sobre acuerdos de pago, cobertura de seguro, Medicaid, Medicare y otras consultas.

ESCALAS VARIABLES

*Puede calificar a un descuento de escalas variables en sus servicios.*

*Debe proporcionar documentación sobre sus ingresos para ser elegible en este programa.*

Aza Health
Wellness A to Z

MEDICAMENTOS

*Cuando visite a su proveedor de cuidados básicos de Aza Health, siempre traiga sus medicamentos actuales.*

## LLAMADAS TELEFÓNICAS

Llame a la oficina si tiene alguna pregunta relacionada con su condición, medicamento o tratamiento. El personal de enfermería de **AZA HEALTH** está capacitado específicamente para responder a sus preguntas. Su proveedor se comunicará con usted si es necesario. Indíquele al personal el motivo de su llamada para que puedan estar completamente preparados para responder a sus preguntas.

## NUEVOS SURTIDOS DE MEDICAMENTOS

Para los nuevos surtidos de medicamentos, llame a la oficina por lo menos 48 horas antes de que vaya a llegar para que tengamos el tiempo de revisar su expediente médico. Deberá saber el nombre y dosis de su medicamento. Una enfermera lo llamará si tiene alguna pregunta relacionada con su solicitud de nuevo surtido.

## CONSULTAS

Su proveedor de **AZA HEALTH** puede solicitar la consulta con un especialista o puede referirlo a un especialista para el diagnóstico o tratamiento de una condición específica. Un administrador de casos de Aza Health lo ayudará en la programación de estas citas.

## EMERGENCIA Y CUIDADOS DESPUÉS DE HORARIO DE ATENCIÓN

Si tiene un problema urgente durante un horario normal, llame a la oficina y solicite hablar con una enfermera. Se harán todos los esfuerzos para acomodarlo.

Si tiene un problema urgente después del horario normal, llame a la oficina y siga las instrucciones para ser transferido a nuestro servicio de máquina contestadora. El servicio tomará su nombre y número y se comunicará con el proveedor de guardia, que devolverá su llamada tan pronto como sea posible.

En una emergencia real, es mejor dirigirse a la sala de urgencias del hospital más cercano, en donde el médico de turno iniciará el tratamiento y contactará a nuestro proveedor en guardia, si fuera necesario.

Diríjase directamente a la sala de urgencias o llame al 911 si tiene experiencia:

- **Dolor de pecho**
- **Dificultad respiratoria grave**
- **Sangrado abundante**
- **Dolor incontrolable**
- **Síntomas relacionados con una lesión prolongada**

DESPUÉS DE HORARIO DE ATENCIÓN

*Si tiene una* **emergencia** *fuera del horario de atención, llame al 9-1-1 inmediatamente.*

TRATAMIENTO EQUITATIVO

*Un ambiente de respeto mutuo es fundamental para mantener un sistema de atención médica de calidad.*

## Derechos del paciente

Motivamos a nuestros pacientes y sus familias a conocer y comprender sus derechos y responsabilidades, según lo requiere la ley de Florida.

### Usted tiene derecho a:

- Ser tratado con cortesía y respeto, con reconocimiento de su dignidad individual y con protección de su necesidad de privacidad.
- A tener respuestas inmediatas y razonables a sus preguntas y solicitudes.
- Saber quién es el proveedor de cuidados médicos y quién es el responsable de su atención.
- Saber qué servicios de apoyo al paciente están disponibles, incluso si está disponible un intérprete si no habla inglés.
- Conocer qué reglas y reglamentos aplican a su conducta.
- Que se le proporcione información del proveedor de atención médica relacionada con los diagnósticos, tratamiento planificado, alternativas, riesgos y pronósticos.
- Rechazar cualquier tratamiento, salvo que la ley indique lo contrario.
- Que se le proporcione, si lo solicita, toda la información y asesoramiento necesario sobre la disponibilidad de recursos financieros conocidos para su cuidado.
- Recibir, si lo solicita, previo al tratamiento, un presupuesto razonable de los cargos por la atención médica.
- Un paciente que es elegible para Medicare tiene el derecho de saber, si lo solicita y antes del tratamiento, si el proveedor o sucursal de atención médica acepta la tarifa designada por Medicare.

Aza Health
Wellness A to Z

- Recibir una copia clara y entendible razonablemente de la cuenta detallada, si lo solicita, para explicar los cargos.
- Acceso imparcial a tratamiento médico o alojamiento, independientemente de la raza, nacionalidad, religión, impedimento físico o fuente de pago.
- Tratamiento por cualquier condición médica de emergencia que deteriorará a partir de la falta de tratamiento.
- Saber si el tratamiento médico es con fines de investigación experimental y aceptar o rechazar la participación en la misma.
- Elegir un proveedor o médico distinto, si alguno apropiado está disponible.
- Manifestar sus quejas con respecto a cualquier violación de los derechos, como se indica en la ley de Florida, a través del procedimiento de quejas del proveedor o sucursal de atención médica que le atendió a usted y a la agencia estatal reguladora apropiada.

Animamos a los pacientes que tienen preocupaciones relacionadas con la seguridad y calidad de la atención de AZA HEALTH a que las reporten a nuestras Oficinas Administrativas al (386) 328-0108. Si sus dudas no se pueden resolver dentro de la organización, puede comunicarse con la agencia estatal reguladora apropiada.

## EXPRÉSESE

*Exprésese con su proveedor primario de atención médica de Aza Health si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la misma.*

Aza Health
Wellness A to Z

PLAN DE ACCIÓN

*Ser proactivo y seguir siempre las recomendaciones de su proveedor primario de atención médica para su tratamiento.*

## Responsabilidades del paciente

- Proporcionar a su proveedor de atención médica, a su leal saber y entender, información completa y exacta sobre sus quejas actuales, enfermedades que ha padecido, hospitalizaciones, medicamentos y cualquier otro dato relacionado con su salud.
- Informar sobre los cambios inesperados en su afección al proveedor de atención médica.
- Informar al proveedor de atención médica si comprende un curso de acción planificado y lo que se espera de usted.
- Seguir el plan de tratamiento recomendado por su proveedor de atención médica.
- Asistir a las citas y cuando no pueda hacerlo por alguna razón, notificarlo a la sucursal o proveedor de atención médica.
- Usted es responsable de sus acciones si rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del proveedor de atención médica.
- Asegurarse de que se cumplan con las obligaciones financieras de su atención médica lo más pronto posible.
- Seguir las reglas y reglamentos que afecten la atención y cuidado del paciente.

## Conducta del paciente

- Debe usar camisa y zapatos en su visita a las instalaciones de **AZA HEALTH**.
- No se permite el ingreso de alimentos o bebidas a la sala de espera de **AZA HEALTH**.
- Las instalaciones de **AZA HEALTH** son libres de humo de tabaco. No se permite fumar dentro de nuestras instalaciones o a una distancia de 30 pies de las entradas o salidas.
- No se tolerarán abusos físicos o verbales al personal de **AZA HEALTH**. Esto incluye gritos, lenguaje obsceno, amenazas, etc.

**Aviso: No se permiten armas, cuchillos ni ninguna otra arma en las instalaciones.**

### MEDICAMENTOS

*Cuando visite a su proveedor de cuidados básicos de Aza Health, siempre traiga sus medicamentos actuales.*

## CENTROS AZA HEALTH

### MISIÓN

Proveer atención médica de alta calidad, económica y accesible a las comunidades a las que servimos.

### VISIÓN

Mejorar los resultados médicos en las comunidades a las que servimos a través de la formación de sociedades y la provisión de servicios preventivos de alta calidad y administración de enfermedades crónicas.

### VALORES

Compasión y sensibilidad cultural
Servicios acreditados y de alta calidad
Sensible a las necesidades del paciente y la comunidad
Excelencia en el servicio, personal e instalaciones
Estabilidad y solidez financiera

Aza Health
Wellness A to Z

SU CASA

*Siéntase como en casa sabiendo que su equipo de atención médica en Aza Health se preocupa por usted y le facilita la obtención de atención cuando y como la necesite.*

## Bienvenido a su hogar médico centrado en el paciente.

Aza Health se dedica a proporcionar una atención accesible, coherente, coordinada, colaborativa y compasiva.

## ¿Qué es un hogar médico/dental centrado en el paciente?

Un hogar médico/dental centrado en el paciente le sitúa en el centro de la atención, trabajando con su equipo de atención médica para crear un plan personalizado para alcanzar sus objetivos de atención médica. Su equipo de atención primaria se centra en conocerle y ganarse su confianza; nos preocupamos por usted mientras le cuidamos. Aza Health ha adoptado tecnología que le facilita la obtención de atención médica cuando y como la necesite. Puede ponerse en contacto con su médico o equipo de atención a través del correo electrónico y las llamadas telefónicas fuera del horario de atención. Nuestro portal para pacientes le ayudará a estar al tanto de su salud e historial médico.

Ofrecemos planes de cuidado personalizados que usted ayuda a diseñar que abordan:

- Preocupaciones de salud
- Revisión de la medicación para ayudarle a entender y controlar las prescripciones que está tomando
- Orientación y asesoramiento para ayudarle a seguir su plan de cuidados y alcanzar sus objetivos de salud
- Servicios de derivación a especialistas y recursos comunitarios

Dondequiera que le lleve su viaje, su equipo asistencial le ayudará a guiar y coordinar su atención.

## Compromiso de los proveedores de Aza Health

Como nuestro paciente puede esperar:

- Estar en un entorno cortés y respetuoso
- Ser atendido individualmente
- Que se respete su tiempo
- Que se le incluya en todas las decisiones relativas a su atención
- Que se le permita opinar libremente sobre la atención que recibe o sobre cómo puede mejorar su proveedor
- Elegir a su propio proveedor, lo que garantiza que su atención sanitaria estará en manos de alguien en quien no sólo confía, sino que se siente cómodo hablando de su salud.
- Juntos, usted y su proveedor hablarán de las cosas que quiere mejorar en su salud general y repasarán un plan adaptado específicamente a sus necesidades

Como nuestro paciente se espera de usted:

- Acudir a las citas programadas y llegar a tiempo
- Participar activamente en el desarrollo de su plan de cuidados
- Informar a su equipo de cuidados de cualquier cambio o preocupación en relación con su atención sanitaria

EXPECTATIVAS

*Conozca de antemano lo que puede esperar de Aza Health, y lo que Aza Health espera de usted.*

# Hogar médico y dental centrado en el paciente

Aza Health
Wellness A to Z

## PUTNAM COUNTY

### MEDICAL

306 Union Avenue
**Crescent City, FL 32112**
(386) 698-1232

1213 State Road 20
**Interlachen, FL 32148**
(386) 684-4914

1302 River Street
**Palatka, FL 32177**
(386) 328-8371

405 Elm Street
**Welaka, FL 32193**
(386) 467-3171

### PHARMACY

306 Union Avenue
**Crescent City, FL 32112**
(386) 698-2368

1213 State Road 20
**Interlachen, FL 32148**
(386) 684-2407

1302 River Street
**Palatka, FL 32177**
(386) 328-0558

### DENTAL

2503 President Street
**Palatka, FL 32177**
(386) 328-7638

## ALACHUA COUNTY

### MEDICAL

22066 S.E. 71st Avenue
**Hawthorne, FL 32640**
(352) 481-2700

### PHARMACY

22066 S.E. 71st Avenue
**Hawthorne, FL 32640**
(352) 481-5640

### DENTAL

410 N.E. Waldo Road
**Gainesville, FL 32641**
(352) 375-3790

## FLAGLER COUNTY

### MEDICAL

460 Palm Coast Parkway SW
Suite 5
**Palm Coast, FL 32137**
(386) 246-3954

## VOLUSIA COUNTY

### MEDICAL

1425 & 1455 Dunn Avenue
**Daytona Beach, FL 32114**
(386) 323-9600

### PHARMACY

1425 Dunn Avenue
**Daytona Beach, FL 32114**
(386) 323-9808

## CLAY COUNTY

### MEDICAL

1305 N. Orange Avenue
Suite 120
**Green Cove Springs, FL 32043**
(904) 284-5904

100 Commercial Drive
**Keystone Heights, FL 32656**
(352) 473-6595

### PHARMACY

1305 N. Orange Avenue
Suite 120
**Green Cove Springs, FL 32043**
(904) 284-5677

100 Commercial Drive
**Keystone Heights, FL 32656**
(352) 473-7243

## ST. JOHNS COUNTY

### MEDICAL

201 W. Lattin Street
**Hastings, FL 32145**
(904) 692-1508

105 Whitehall Drive
Suite 109
**St. Augustine, FL 32086**
(904) 829-2782

### PHARMACY

105 Whitehall Drive
Suite 109
**St. Augustine, FL 32086**
(904) 829-2530

### DENTAL

250 State Road 207
**St. Augustine, FL 32084**
(904) 824-3322

## ADMINISTRATION

146 Comfort Road
Palatka, FL 32177
Mailing Address
P.O. Drawer 817
Palatka, FL 32178
(386) 328-0108

Aza Health
*Wellness A to Z*

**www.azahealth.org**

AAAHC
ACCREDITATION ASSOCIATION
*for* AMBULATORY HEALTH CARE, INC.
*Improving Health Care Quality through Accreditation*