



www.azahealth.org

Folleto de información del paciente

Ahora ofrecemos
consultas de telemedicina
para su conveniencia.



13 ubicaciones en el norte de Florida para atenderle

Médica • Dental • Salud Mental • Farmacia

¡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, 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 nueve sucursales, tres centros dentales, una ubicación combinada de medicina y odontología, y nueve farmacias en una región de seis países al norte de Florida.



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
Lugares de trabajo de Aza Health	8
Derechos del paciente	10
Responsabilidades del paciente	11
Conducta del paciente	13
Hogar médico/dental centrado en el paciente	14
Índice de ubicaciones de Aza Health	16

CITAS MÉDICAS

Opciones de programación flexible: citas el mismo día o programe su visita con anticipación, citas de telemedicina y citas por la tarde. 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.



REPUTACIÓN

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



POLÍTICA DE PAGO

Descuento por Tarifas Variables

AZA HEALTH ofrece tarifas reducidas para todos los servicios a pacientes que califiquen, basadas en ingresos documentados y tamaño del hogar.

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.



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.

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. Indíquelo 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 dosificación 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 Especialista en Referencias 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.

Nuestras ubicaciones médicas y farmacias están abiertas de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 6:30 p.m. Nuestras ubicaciones dentales están abiertas de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.

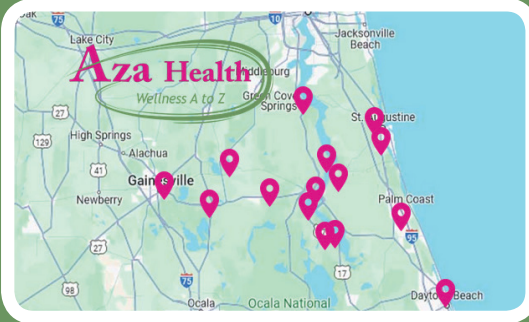
Diríjase directamente a la sala de urgencias o llame al 911 si tiene experiencia:

- 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.*

*¡13
ubicaciones
convenientes
en el norte de
Florida!*



**Aza Health
Crescent City**

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



**Aza Health
Daytona Beach**

1425 Dunn Ave
Daytona Beach FL
(386) 323-9600



**Aza Health
Gainesville Dental**

410 NE Waldo Rd
Gainesville, FL 32641
(352) 375-3790



**Aza Health
Green Cove Springs**

1305 N Orange Ave Ste 120
Green Cove Springs, FL
(904) 284-5904



**Aza Health
Hawthorne**

22066 SE 71st Ave
Hawthorne, FL 32640
(352) 481-2700



**Aza Health
Hastings**

201 W Lattin St
Hastings, FL
(904) 692-1508



www.azahealth.org



Aza Health Interlachen

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



Aza Health Keystone Heights

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



Aza Health Palatka

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



Aza Health Palatka Dental

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



Aza Health Palm Coast

460 Palm Coast Pkwy SW Ste 5
Palm Coast, FL 32137
(386) 246-3954



Aza Health St Augustine

105 Whitehall Dr Ste 109
St Augustine, FL 32086
(904) 829-2782



Aza Health St Augustine Dental

250 FL-207
St Augustine, FL 32084
(904) 824-3322



¡Conéctate con nosotros!

¡Síguenos en las redes sociales para
actualizaciones, consejos y más!



@azahealthfl

www.azahealth.org



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.

- 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.
- Lleve a cualquier persona de su elección a las áreas accesibles para pacientes de la instalación de atención médica o la oficina del proveedor durante el tratamiento o la consulta, a menos que hacerlo ponga en riesgo la seguridad o la salud del paciente, de otros pacientes o del personal de salud, o no pueda ser razonablemente acomodado por la instalación o el proveedor.
- 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 nuestra Oficial de Cumplimiento al (386) 326-7360. Si sus dudas no se pueden resolver dentro de la organización, puede comunicarse con la agencia estatal reguladora apropiada.

EXPRESÉSE

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

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.
- No se permite la entrada de niños en las áreas de tratamiento durante procedimientos médicos o citas dentales, a menos que sean el paciente; deberá traer a alguien que los cuide en la sala de espera.
- No se permiten mascotas ni animales de apoyo emocional en las instalaciones de **AZA HEALTH**; únicamente se permiten animales de servicio entrenados específicamente para ayudar a una persona con discapacidad.

MEDICAMENTOS

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

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

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

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.

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

El Hogar Médico (Dental) Centrado en el Paciente es un modelo de atención al paciente que utiliza un enfoque basado en equipos y enfatiza la coordinación y comunicación de la atención para proporcionar atención de calidad, ayudar a reducir los costos de atención médica y lograr una excelente experiencia de atención al paciente. Nuestro hogar médico (dental) centrado en el paciente de Aza Health te coloca en el centro de la atención, trabajando con tu equipo de atención médica para crear un plan personalizado para alcanzar tus objetivos de salud. Tu equipo de atención primaria se enfoca en conocerte y ganarse tu confianza; nos preocupamos por ti mientras te cuidamos. Debido a que nuestro enfoque está en mejorar la atención al paciente y el acceso, Aza Health ha añadido horarios nocturnos en todas las ubicaciones y ofrece visitas de telemedicina (cuando sea apropiado para tu tipo de visita) y citas el mismo día para facilitarte la obtención de atención médica cuando y cómo la necesites.

Tu papel como Paciente:

- Comunicarte estrechamente con nosotros.
- Mantenernos actualizados sobre tus medicamentos, inmunizaciones, alergias, condiciones, pruebas, consultas, hospitalizaciones, etc.
- Informarnos sobre cualquier cambio en tus necesidades y circunstancias y las de tu familia.
- Informar y autorizar a tus otros proveedores para que se coordinen con nosotros.
- Participar en las decisiones sobre tu atención médica.
- Seguir los planes de tratamiento, los horarios de citas y las instrucciones de manejo del cuidado personal.
- ¡Expresate y haz preguntas!

Nuestro papel como su equipo de salud de confianza:

- Proporcionar un entorno de atención médica seguro y saludable.
- Colaborar con usted en la toma de decisiones sobre su atención médica.
- Coordinar con usted, sus representantes autorizados y otros proveedores de atención médica.
- Mantenerlo informado y en el camino correcto al proporcionar:
 - Entrenamiento en salud
 - Apoyo en la gestión del autocuidado
 - Recursos de salud
 - Atención preventiva
 - Atención personalizada para abordar sus necesidades y objetivos de salud
- Servicios de referencia a especialistas y recursos comunitarios

Donde sea que lo lleve su viaje de atención médica, su equipo de atención de Aza Health estará allí para ayudar a guiar y coordinar su atención.

¡Queremos conocer su experiencia! Busque un correo electrónico o mensaje de texto después de cada visita que le brinde la oportunidad de completar una Encuesta de Satisfacción del Paciente. Tomamos su opinión en serio y agradecemos su ayuda para hacer de Aza Health el proveedor de atención médica preferido en nuestra comunidad.

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

PUTNAM COUNTY

Médica

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

Farmacia

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

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

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

ALACHUA COUNTY

Médica

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

Farmacia

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

Médica

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

VOLUSIA COUNTY

Médica

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

Farmacia

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

CLAY COUNTY

Médica

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

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

Farmacia

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

Médica

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

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

Farmacia

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



www.azahealth.org

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