



Manual del Paciente

Su guía de Health West para una atención médica de calidad, asequible y centrada en el paciente.

BIENVENIDO



¡Bienvenido a Health West!

Gracias por depositar su confianza en Health West para sus necesidades de atención médica. Trabajaremos diligentemente para mantener su confianza, su respeto, su salud y su negocio en curso. En Health West, utilizamos atención basada en evidencia para brindarle atención médica de calidad, asequible y centrada en el paciente.

Estamos seguros de que disfrutará trabajando con nuestro personal amigable, experimentado y bien informado y que quedará completamente satisfecho con la atención que reciba.

Para su fácil referencia y para ayudarle a aprovechar al máximo nuestros servicios, le ofrecemos nuestro folleto informativo de Health West.

Esperamos trabajar con usted con respecto a sus necesidades de atención médica. Siempre haremos nuestro mejor esfuerzo para comprender y evaluar su situación de salud para ayudarlo a abordar mejor sus necesidades únicas.

TABLA DE CONTENIDO

Acerca de Health West	4
Servicios de Health West	5
Hogar médico centrado en el paciente (PCMH)	6
Derechos de los pacientes de Health West	8
Responsabilidades de los pacientes de Health West	9
Su cita	10
Cómo pagar su atención	13
Especialistas en inscripción/ administradores de atención	14
Health West Quick Care	15
Portal del paciente de Health West	16
Información general	17
Ubicaciones	20

ACERCA DE HEALTH WEST



Quienes somos

Health West es un centro de salud comunitario sin fines de lucro, financiado con fondos federales, que brinda atención médica de calidad, asequible y centrada en el paciente. Ofrecemos servicios de atención primaria, dental, salud conductual, obstetricia, pediatría y farmacia en todas nuestras clínicas. Nos enfocamos en brindar un enfoque accesible y basado en equipo para garantizar que reciba la mejor atención médica posible.

Nuestra misión

Empoderar a nuestros pacientes y comunidades brindándoles de manera proactiva servicios de calidad, asequibles y atención sanitaria centrada en el paciente.

Nuestra visión

Health West es el mejor lugar para trabajar y recibir atención médica.

SERVICIOS DE HEALTH WEST



Salud conductual



Dental



Gestión de inscripción
y atención



Médico



Obstetra



Pediatría



Farmacia



Telesalud



Atención rápida

LA DIFERENCIA PCMH

¿Qué es un hogar médico centrado en el paciente?

Un Hogar Médico Centrado en el Paciente (PCMH) es una manera mejor y más fácil de obtener la atención que necesita. Se centra en un enfoque de equipo entre usted, su médico y el resto de su equipo de atención que trabajan juntos en sus necesidades de atención médica.

¿Cuál es mi función en un hogar médico centrado en el paciente?

En Health West, usted es un miembro activo de su equipo de atención. Le recomendamos que hable abiertamente y que siempre haga preguntas sobre su situación de salud. Su equipo de atención está aquí para ayudarlo con todas sus necesidades de atención médica.

La calidad cuenta

En Health West la calidad cuenta. Nuestro equipo ha sido reconocido a nivel nacional por la calidad de atención que ofrecemos a nuestros pacientes; liderando en desempeño y obteniendo puntajes entre el 12% superior de todos los Centros de Salud. Nuestro equipo disfruta del reconocimiento continuo del Comité Nacional de Garantía de Calidad como un hogar médico certificado centrado en el paciente. Nos sentimos honrados de haber sido votados varias veces como la mejor clínica médica por los lectores del Idaho State Journal y haber sido reconocidos varias veces como una de las 100 principales empresas privadas de Idaho.





ACCESO

Ofrecemos una variedad de servicios que le permiten acceder a su proveedor de manera oportuna. Estos incluyen citas el mismo día, telesalud y nuestro portal para pacientes de Health West.



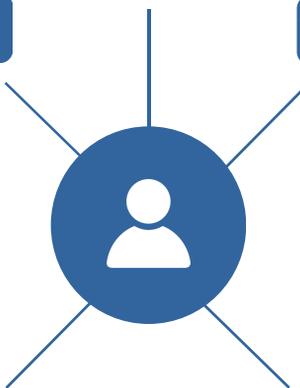
TUS NECESIDADES

Nuestra prioridad es asegurarnos de que trabajamos duro para mejorar su vida mental, física y emocionalmente. Trabajaremos con usted para desarrollar un plan médico para sus necesidades individuales de atención médica.



TRABAJO EN EQUIPO

Contamos con un equipo capacitado y experimentado que trabajará en conjunto para ayudarlo a garantizar que reciba la atención que se merece utilizando los numerosos servicios que ofrece Health West.



COORDINACIÓN

Coordinaremos sus recetas, los servicios que recibe y los resultados de laboratorio de todos los involucrados en su atención. Podrá acceder a toda esta información a través de nuestro Portal para pacientes de Health West.



TECNOLOGÍA

Nuestro portal para pacientes y servicios de telesalud de Health West le permiten un acceso más rápido a su proveedor, enfermera, registros médicos, resurtidos de recetas y más.

HEALTH WEST

DERECHOS DEL PACIENTE

Para ser visto independientemente de su capacidad de pago.

Recibir atención médica de alta calidad y ser tratado con justicia y respeto en un ambiente seguro y privado.

Elegir quién le brinda atención médica.

Para obtener la información correcta sobre su salud en palabras que pueda entender. Derecho a servicios de traducción o interpretación.

Decir sí o no a la atención médica en cualquier momento y estar informado sobre su enfermedad y tratamiento, incluidas las opciones para su atención.

Que la información sobre usted y su salud se mantenga privada.

Informar a Health West si tiene alguna pregunta o problema con su atención.

Para conocer todos los servicios disponibles a través de Health West.

Para conocer el costo de su atención y las opciones sobre formas de pagarla; incluido el derecho a solicitar un descuento en la tarifa móvil.

Para ver sus registros médicos.

Tener personas legalmente designadas de su elección para ayudarlo con sus decisiones de atención médica.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DE HEALTH WEST

Mostrar respeto tanto hacia los cuidadores como hacia otros pacientes.

Para ser honesto cuando le cuenta a Health West sobre su salud actual, su salud en el pasado, sus alergias, su dirección correcta, su número de teléfono correcto, a quién llamar en caso de emergencia y sus ingresos.

Para desempeñar un papel activo en su atención médica, haga preguntas sobre su enfermedad o atención y use medicamentos o dispositivos médicos solo para usted.

Traer toda la documentación disponible necesaria para su atención y prueba de ingresos para solicitar o actualizar su escala móvil.

Cancelar o reprogramar citas para que otra persona pueda tener acceso a esa hora de cita.

Para informarle a la persona de recepción si necesita ayuda para entender inglés o si no habla ni oye bien.

Pagar su atención a tiempo o solicitar asistencia si no puede.

Seguir las reglas de las clínicas de Health West.

Para hacer preguntas sobre esta lista de derechos y responsabilidades.

Dar permiso por escrito para divulgar sus registros médicos a y de otros proveedores/especialistas cuando sea necesario.

SU CITA

Qué llevar a tu cita

Traiga una lista de los medicamentos que está tomando y para qué afecciones, cuánto toma de cada uno y cuándo. Además, no dude en presentarle preguntas e información a su proveedor sobre los problemas de salud que tenga.

Escala móvil de tarifas

Incluso si tiene seguro, aún puede calificar para cargos reducidos con nuestra escala móvil de tarifas. Nuestra escala móvil de tarifas se basa en sus ingresos y el tamaño de su familia. Asegúrese de traer su comprobante de ingresos a su cita para ver si califica. Nuestro programa de escala móvil de tarifas se renueva cada año, o antes si sus ingresos cambian. Háganos saber si tiene alguna pregunta y estaremos encantados de responderla por usted.





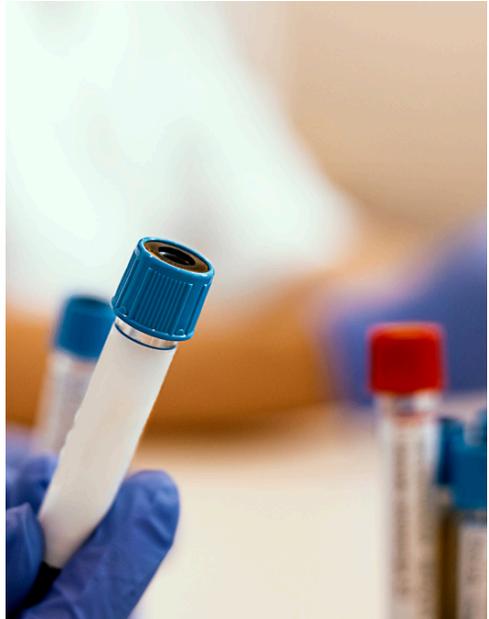
Si llegará TARDE o FALTARÁ su cita

Si va a llegar tarde a su cita, le pedimos que llame al 208-232-7862 para informar a su clínica. Es posible que se le solicite reprogramar debido a limitaciones de tiempo.

Si va a faltar a su cita programada, llame al 208-232-7862 para que podamos abrir el espacio para citas para pacientes que necesiten ser atendidos de inmediato.

Visitas al laboratorio antes de su cita.

Para algunos problemas de salud, su proveedor médico necesitará ver los resultados de su laboratorio antes de que lo atiendan. Es posible que su proveedor o enfermero le solicite que venga unos días antes de su cita para obtener una muestra de laboratorio. Esto nos ayuda a brindarle la mejor atención posible y le ahorra tiempo y dinero.



Gastos adicionales

Es posible que incurra en gastos adicionales relacionados con los servicios prestados fuera de Health West, incluidos los de imágenes (rayos X, ultrasonido, mamografía) y algunos laboratorios. Además, los pacientes son responsables del costo de los servicios no cubiertos por la escala móvil de tarifas de Health West, como los medicamentos inyectables (administrados mediante aguja, jeringa, aguja para pluma o vía intravenosa). Consulte con nuestro equipo los precios de laboratorio e imágenes antes de su cita o si tiene alguna pregunta.

Programa 340B

Health West se asocia con muchas farmacias locales en el sudeste de Idaho para ayudarlo a obtener sus medicamentos a un precio asequible. Nuestras farmacias locales independientes ofrecen servicios para brindar descuentos en la lista de tarifas variables a aquellos pacientes que califican, además de ayudar a garantizar el cumplimiento de la medicación.

Resurtidos de Prescripción

Antes de que se le acaben los medicamentos, hable con su proveedor o llame a la farmacia. Es posible que le pidamos que asista a una cita o a un sorteo de laboratorio antes de completar una solicitud de prescripción.



Prescripción por correo

Los pacientes de Health West pueden recibir sus prescripción por correo en su domicilio.

Llame a su farmacia de Health West para averiguar si califica.



Aplicación de farmacia

¡Escanea el código QR para descargar nuestra aplicación de farmacia donde podrás administrar y rastrear tus recetas!



COMO PAGAR PARA TU CUIDADO

Health West acepta la mayoría de los seguros, incluidos Medicaid y Medicare, o puede pagar directamente de su bolsillo su atención. Atenderemos a cualquier persona que necesite atención independientemente de su capacidad de pago. Nos complace trabajar con usted para asegurarnos de que obtenga atención médica asequible.

Health West tiene una escala móvil de tarifas basada en el tamaño de la familia y los ingresos que se ofrece a todos nuestros pacientes. Los pacientes con seguro también pueden ser elegibles para cargos reducidos con nuestra escala móvil de tarifas. Pregunte al personal de recepción cómo solicitar la escala móvil de tarifas de Health West o si tiene alguna otra pregunta.

Pagos

Se le pedirá que pague una pequeña tarifa o el copago de su seguro el mismo día de su cita antes de ver a su proveedor o enfermera. Si no puede pagar, hable con el personal de recepción sobre las opciones financieras, como la escala móvil de tarifas de Health West o la configuración de un plan de pago. Se le facturará el saldo restante por correo.

ESPECIALISTAS EN INSCRIPCIÓN Y ADMINISTRADORES DE ATENCIÓN

Los especialistas en inscripción de Health West están disponibles para ayudar a los pacientes de bajos ingresos y a los miembros de la comunidad que necesitan cobertura médica ayudándolos a solicitar planes de Medicaid, CHIP y la Ley de Atención Médica Asequible durante los períodos de inscripción abierta. También están disponibles para responder preguntas y brindar información sobre Medicaid, CHIP y ACA.

Además de los especialistas en inscripción, nuestros administradores de atención pueden ayudar a los pacientes con conexiones con recursos comunitarios, brindar educación al paciente y brindar apoyo de autogestión. Estos son servicios gratuitos proporcionados por Health West. Comuníquese con Health West para programar una cita con uno de nuestros especialistas de inscripción o administradores de atención.

Para obtener información sobre Medicaid, visite:



HealthandWelfare.idaho.gov



health.wyo.gov



medicaid.utah.gov/#

Para obtener información sobre los planes de la Ley del
Cuidado de Salud a Bajo Precio, visite:



www.YourHealthIdaho.org

HealthCare.gov

HealthCare.gov

ATENCIÓN RÁPIDA

A Health West le gustaría ayudar a nuestros pacientes reservando los viajes al departamento de emergencias solo para emergencias. Las visitas a la sala de emergencias son costosas y es posible que termine esperando durante largos períodos de tiempo.

Health West ofrece citas el mismo día y sin cita previa en nuestra clínica Chubbuck Health West Quick Care para sus visitas de salud agudas y que no son de emergencia a una fracción del costo de las visitas a la sala de emergencias. La clínica, ubicada en 880 W. Quinn Road en Chubbuck, ID, está abierta de lunes a jueves de 8 a. m. a 6 p. m.; viernes de 8 a 16 horas; y sábado de 9 a 14 hs.

Se ofrecen citas nocturnas sin cita previa para problemas médicos agudos en la clínica Health West ISU de 5 p.m. a 8 p. m., de lunes a jueves. La clínica está ubicada en 465 Memorial Drive en Pocatello, ID.

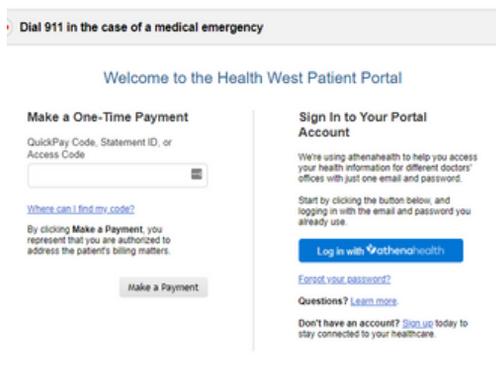
Fuera del horario de atención Si tiene preguntas sobre si necesita o no ir a la sala de emergencias, comuníquese con su equipo de atención de Health West durante el horario de atención de la clínica. Si llama después del horario de atención de la clínica, llámenos al (208) 232-7862 y será transferido al servicio de contestación fuera del horario de atención para obtener ayuda.

Si está experimentando una emergencia médica inmediata por favor llame al 911.



PORTAL DEL PACIENTE

¡Nuestro portal para pacientes de Health West le brinda acceso a sus proveedores, estados de cuenta, información de salud personal, citas y mucho más!



Una vez que esté registrado e iniciado sesión, podrá:

- Intercambia mensajes con tu proveedor
- Revisa tus estados de cuenta
- Pague sus facturas de Health West
- Solicitar citas
- Investigar temas de salud.
- Revisar la información de salud personal
- Completar o actualizar formularios médicos
- Actualiza tu perfil e información de contacto

Cualquier miembro de nuestro personal de recepción puede ayudarlo a registrarse en el Portal para pacientes de Health West. También puede vincular a sus hijos, pareja, cónyuge u otros dependientes legales a su cuenta.

¡Escanee el código QR para registrarse en su cuenta gratuita del Portal del Paciente!



INFORMACIÓN GENERAL

**Si le preocupa su privacidad
por favor contáctenos al (208) 232-7862**

Si tiene algún problema con su atención o con nuestro servicio de atención al cliente, comuníquese con el administrador de la clínica Health West donde normalmente lo atienden. Los números de teléfono y las direcciones de cada clínica se encuentran al dorso de este folleto. Para presentar una queja formal sobre Health West, llame al (844) 284-2636 o visite www.healthwestinc.ethicspoint.com.

Zona libre de violencia

Health West no permite armas, explosivos, cuchillos u otras armas o artículos que puedan ser dañinos dentro o alrededor de nuestras clínicas. Health West no permite que las personas hagan amenazas con palabras o acciones. No se toleran malas palabras, gritos ni groserías. El personal y los pacientes de Health West deben ser respetuosos en todo momento.

Health West se esfuerza por garantizar que todos nuestros pacientes reciban el mismo trato, con compasión y respeto, y trabaja para garantizar su comodidad y seguridad. Si tiene quejas o inquietudes, informe a Health West de inmediato. Comuníquese con el administrador de su clínica si tiene cualquier problema, queja, inquietud o sugerencia que pueda tener. Si el administrador no puede ayudarlo, llame a la oficina de cumplimiento de Health West al (208) 232-7862.



Servicios de comunicación

Si tiene un dominio limitado del inglés (LEP), o si es sordo o tiene problemas de audición, Health West ofrece asistencia de interpretación gratuita. Comuníquese con el personal de Health West antes de su cita si necesita un intérprete de idioma extranjero o de lenguaje de señas americano (ASL) para ayudarlo con la comunicación durante su cita médica.

**Si tiene preguntas adicionales
sobre los servicios,
ubicaciones, horarios,
personal o su atención de
Health West, por favor
Visite nuestro sitio web en
HealthWestInc.org.**



Este centro de salud recibe fondos del HHS y tiene el estatus de Servicio Federal de Salud Pública con respecto a ciertos reclamos de salud o relacionados con la salud, incluidos reclamos por negligencia médica, para sí mismo y para sus personas cubiertas.

UBICACIONES

IDAHO

Aberdeen

330 N. Main Street.
Aberdeen, ID
(208) 397-4126

American Falls

823 Reed St.
American Falls, ID
(208) 226-2822

Chubbuck

880 W. Quinn Rd.
Chubbuck, ID
(208) 238-2000

City Center

1001 N. 7th Ave Ste 135
Pocatello, ID
(208) 425-2489

Downey

79 N. Main St.
Downey, ID
(208) 897-5600

ISU

465 Memorial Dr.
Pocatello, ID
(208) 234-4700

Lava Hot Springs

85 S. 5th West.
Lava Hot Springs, ID
(208) 776-5202

Montpellier

152 S. 4th St.
Montpellier, ID
(208) 232-6260

Obstetra/ ginecólogo

500 S. 11th Ave
Ste. 204B
Pocatello, ID
(208) 232-3303

Pediatría

500 S. 11th Ave Ste 204
Pocatello, ID
(208) 232-3355

Pocatello

1000 N.8th Ave.
Pocatello, ID 83201
(208) 232-6260

Preston

55 S. 4th E. Ste. 600
Preston, ID
(208) 852-3200

UTAH

Brigham City

5 W 200 N
Brigham City, UT
(435) 723-7999

Garden City

325 W. Logan Hwy.
Logan, Utah (435)
946-3660

N Logan

1515 N 400 E
Ste. 104
North Logan, UT
(435) 755-6061

Providence

517 W 100 N
Ste. 110
Providence, UT
(435) 755-6075

WYOMING

Evanston

75 Yellow Creek Rd.
Evanston, WY
(307) 789-8290

Rock Springs

2620 Commercial Way
Rock Springs, WY
(307) 212-5116