



Your Health. Our Passion.



Manual del paciente de HealthNet con derechos y responsabilidades del paciente

Misión de HealthNet: Mejorar la calidad de vida mediante atención de salud y servicios de apoyo compasivos, independientemente de la capacidad de pago.



Visión de HealthNet: **Calidad de categoría mundial en la atención de salud comunitaria**

Nuestros pacientes — Siempre satisfechos. Frecuentemente encantados. Algunas veces deslumbrados.

Nuestro personal — Empoderados, entusiastas y orgullosos.

Nuestros centros — Un hogar de atención de salud para nuestros pacientes. Un lugar de cuidados especializados y curación compasiva.

Nuestro liderazgo — Transformadora, solidaria y visionaria.

Nuestro impacto en la salud — Definido, medible y espectacular.

Nuestra eficiencia — Impresionante.

Nuestra comunidad — La comunidad urbana más saludable del país.

Este centro de salud recibe financiamiento del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) y goza de la consideración del Servicio de Salud Pública Federal con respecto a determinadas demandas de la salud o relacionadas con la salud, incluidas las demandas por negligencia médica para sí mismo y para sus asegurados.

Índice

Sección	Página
Sello de aprobación Su Junta Directiva	2
Su proveedor de atención de salud	3
Programas y servicios disponibles	4 - 5
Mapa del Centro HealthNet	6 - 7
Descuento en escala de tarifas variables	8 - 10
Un recorrido durante su visita	11 - 13
Haga una cita	
Prepárese para su visita	
Cuando llega	
Prepárese para conocer a su equipo de atención de salud	
Conozca a su equipo de atención de salud	
Cuando se marcha	
Atención de salud fuera del horario establecido y de emergencia	14
Copias de sus registros médicos	15
Derechos del paciente	16
Su opinión cuenta	17
La discriminación es contraria a la ley	18
Asistencia con el idioma	19
Estimado de buena fe	20

Cada año, más de 60,000 vidas son atendidas por nuestro dedicado personal de médicos, dentistas, enfermeros, proveedores de salud conductual, enfermeras-parteras certificadas, trabajadores sociales y otros cuidadores. Este folleto explicará cómo acceder a su hogar de atención de salud centrado en el paciente. También le explicará sus derechos como paciente y lo que HealthNet espera de usted cuando visita nuestros centros.



Sello de aprobación

HealthNet tiene el sello de aprobación de la Comisión Conjunta. La Comisión Conjunta es una organización internacional que nos compara con los estándares de seguridad. HealthNet trabaja arduamente para garantizar que todos los centros de salud ofrezcan servicios médicos seguros y de primer nivel a los pacientes. La Comisión Conjunta viene e inspecciona nuestros servicios y nos dice cómo lo estamos haciendo. Todos los centros de HealthNet han pasado pruebas difíciles, lo que significa que usted recibirá una atención médica excelente.

“La acreditación de la Comisión Conjunta distingue a HealthNet”, dice Michael Kulczycki, director ejecutivo del Programa de Acreditación de Atención de Salud Ambulatoria de la Comisión Conjunta. “Las organizaciones que reciben este Sello Dorado de Aprobación se dedican al mejoramiento operativo continuo”.

Su Junta Directiva

La Junta Directiva de HealthNet se asegura de que cada centro de salud satisfaga las necesidades atención de salud de la comunidad y de las personas que habitan en ella. La mayoría de los miembros de la Junta Directiva son pacientes de HealthNet. Otros miembros son empresarios que viven o trabajan en su comunidad.

Necesitamos su apoyo. Lo invitamos a asistir a las reuniones de la Junta Directiva y a participar activamente en organizaciones de la comunidad. La reunión de la Junta Directiva de HealthNet se realiza una vez al mes. Llame al 317-957-2000 para obtener información.

Su proveedor de atención de salud

En HealthNet, conocerá a un equipo de atención de salud compuesto por un proveedor y personal capacitado de atención de salud (enfermeros, asistentes de médicos, etc.) que trabajan juntos para satisfacer sus necesidades médicas.

En HealthNet contamos con diferentes tipos de personal de atención de salud. Los llamamos su “proveedor”. Todos ellos se graduaron y obtuvieron un título académico en su campo, y aprobaron los exámenes de certificación del estado de Indiana para atender pacientes. Además, ellos han tenido que actualizar sus conocimientos para conservar sus certificaciones.

Médicos: Nuestros médicos también tienen privilegios en el IU Health Academic Medical Center.

Residentes en medicina: Nuestros residentes en medicina son médicos certificados que se están capacitando para centrarse en una especialidad.

Enfermeros profesionales: Nuestros enfermeros profesionales (NP) están certificados en obstetricia y ginecología, medicina familiar, pediatría o psiquiatría. Ellos son enfermeros registrados que realizaron estudios de postgrado y trabajan en estrecha colaboración con los médicos si un paciente está muy enfermo o tiene un problema de salud grave.

Enfermeras-parteras certificadas: Nuestras enfermeras-parteras certificadas están especialmente capacitadas y autorizadas para proporcionar una amplia gama de servicios de bienestar y salud obstétrica/ginecológica a las mujeres.

Salud conductual: Nuestros psiquiatras, psicólogos y psicoterapeutas están capacitados en la atención de adultos, adolescentes y niños.

Dentistas: Todos los dentistas e higienistas de HealthNet son graduados de una escuela de odontología oficial.

Libertad de elección del proveedor: Usted tiene la libertad de elegir cualquier proveedor de atención de salud que desee, en cualquier momento. Si elige ser atendida por un proveedor que no sea de HealthNet, le ayudaremos a transferir su historia clínica a dicho proveedor. Algunas veces los proveedores que no pertenecen a HealthNet pueden formar parte de distintos planes de seguro (incluidos los planes de Medicare y Medicaid). Aunque HealthNet le ayudará razonablemente a transferir la cobertura del seguro a un nuevo proveedor, en última instancia usted será responsable de asegurarse de que tiene el seguro adecuado para dicho proveedor.

Las credenciales del proveedor las puede encontrar en
www.indyhealthnet.org/Physician-Search/

Servicios disponibles

HealthNet ofrece atención de salud básica para pacientes de todas las edades, incluyendo:

- Atención de salud infantil
- Atención de salud familiar
- Medicina interna
- OBSTETRICIA/GINECOLOGÍA y enfermeras-parteras certificadas
- Cuidado de los ojos
- Vacunas
- Control de la natalidad

También ofrecemos otros servicios para ayudarle a estar y mantenerse saludable. Es posible que desee programar una cita para ver a estos profesionales de atención de salud.

Salud conductual: Los proveedores de salud conductual están disponibles en la mayoría de los centros. Es posible que desee consultar a un proveedor de salud conductual si tiene:

- Pensamientos de miedo o angustia
- Acciones o pensamientos que le angustian
- Problemas de ira
- Preocupaciones en el matrimonio o familiares

Dental: En Barrington, People's, Southeast, Southwest, y Speedway Health Centers, nuestros dentistas, higienistas, y personal de apoyo ofrecen:

- Limpiezas
- Extracción de dientes
- Empastes y coronas
- Atención dental de emergencia
- Empastes
- Tratamiento de fluoruro
- Dentaduras postizas

Servicios de farmacia: La farmacia de HealthNet le puede surtir sus medicamentos recetados o los pueden enviar a la farmacia de su elección. Consulte con la farmacia de HealthNet a fin de conocer si califica para recibir asistencia con medicamentos recetados. Los farmacéuticos de HealthNet ofrecen citas de gestión de terapia con medicamentos (Medication Therapy Management, MTM) en la mayoría de nuestros centros de salud. Llame al (317) 981-7907 para obtener información.

Otros servicios y programas disponibles

Estos servicios y programas ayudan a los pacientes con otras necesidades. Hable con su equipo de atención de salud si desea utilizar alguno de estos servicios.

Educación para la salud: Ofrecemos educación en diabetes, nutrición y cuidados prenatales, así como asistencia con las pruebas de detección de cáncer de mama y de cuello uterino.

Trabajadores Sociales: Ayudamos a los pacientes y sus familias a encontrar recursos para alimentación, vivienda, transporte u otras necesidades.

Atención de salud virtual: ¡Reciba la atención de salud que necesita desde su hogar! Desde atención de salud de urgencia hasta atención de salud conductual y manejo de enfermedades crónicas; nuestros proveedores pueden tratar una variedad de problemas de salud a través de la atención de salud virtual.

Familias saludables: Familias saludables es un programa de base en el hogar que colabora con los padres para formar familias sólidas. El programa ofrece información sobre cómo crece y se desarrolla su niño, información de seguridad, acceso a la atención de salud, educación para padres y recursos comunitarios. Para más información llame al 317-957-2600.

Servicios clínicos de base en la escuela: Ofrecemos servicios médicos a los alumnos de determinadas escuelas cercanas. Para más información llame al 317-957-2972.

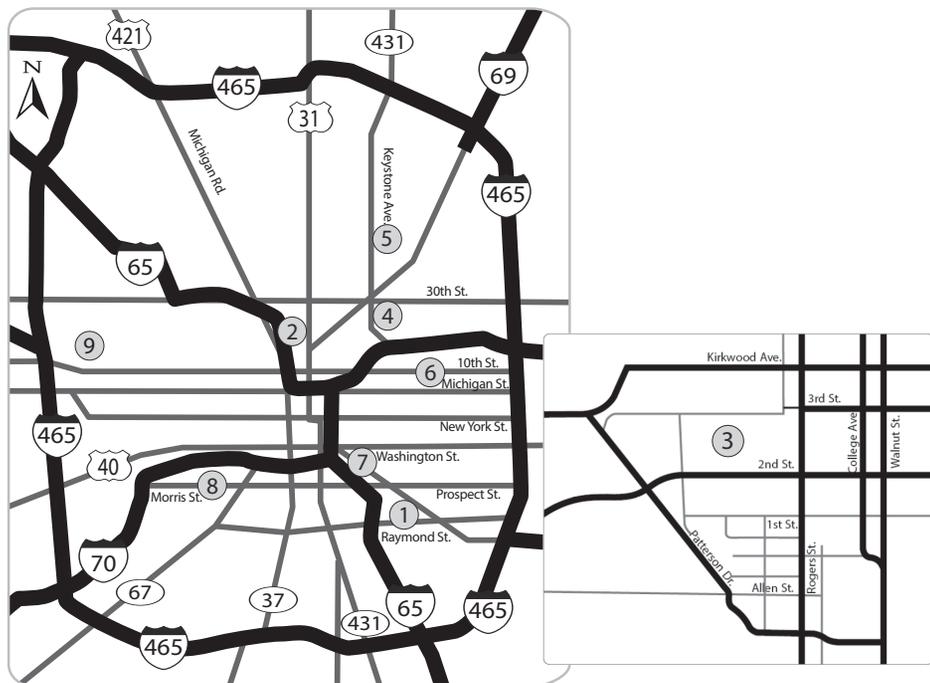
Título X/Centro de recursos de planificación familiar: Brindamos servicios de planificación familiar, control de la natalidad, pruebas y tratamiento para infecciones de transmisión sexual, y más en People's Health & Dental Center.

Programa de iniciativa para personas sin hogar (HIP): El Programa de iniciativa para personas sin hogar (HIP) ayuda a las personas y familias que están sin hogar en el condado de Marion y Bloomington. Los servicios incluyen atención médica, triaje sin cita previa para consultas inmediatas sobre crisis de vivienda, gestión intensiva de casos, asistencia para empleo y capacitación, y difusión en las calles. Para conocer más llame al 317-957-2275.

Laboratorio: El laboratorio realiza análisis de sangre y ayuda con el control del azúcar en sangre, las pruebas de embarazo, las pruebas de hierro en niños y más. Para las pruebas que HealthNet no realiza en el centro de salud, se puede recolectar una muestra y enviarla a LabCorp para su análisis.

Atención de salud quiropráctica: Los servicios quiroprácticos de HealthNet pueden ayudar con los dolores de espalda o cuello, dolores de cabeza y dolores musculares. La atención de salud quiropráctica puede disminuir algunos tipos de dolor y ayudar a su movilidad y bienestar general.

Mapa de nuestros centros de salud y horarios



1. Barrington Health & Dental Center

3401 E. Raymond Street
Indianapolis, IN 46203
Teléfono: 317-957-2100
Horas: lunes, martes. 8 AM - 8 PM
miércoles, jueves. 8 AM - 5 PM
viernes 9 AM - 5 PM
Teléfono Dental: 317-957-2450
Horas: lunes 10 AM - 7 PM
martes a viernes 8 AM - 5 PM

2. Downtown Health Center

1801 N. Senate Blvd, Suite 310
Indianapolis, IN 46202
Teléfono: 317-957-2070
Horas: lunes a viernes 8 AM - 5 PM

3. Bloomington Health Center

811 W. 2nd Street
Bloomington, IN 47403
Teléfono: 812-333-4001
Horas: lunes 8 AM - 5 PM
martes 8 AM - 5 PM
miércoles 8 AM - 5 PM
jueves 8 AM - 8 PM
viernes 8 AM - 1 PM

4. Martindale-Brightwood Health Center

2855 N. Keystone Ave., Suite 100
Indianapolis, IN 46218
Teléfono: 317-957-2300
Horas: lunes 8 AM - 8 PM
martes 8 AM - 5 PM
miércoles 8 AM - 5 PM
jueves 8 AM - 5 PM
viernes 8 AM - 5 PM

5. Northeast Health Center

3908 Meadows Drive, Suite 1
Indianapolis, IN 46205
Teléfono: 317-957-2150
Horas: Mon. 8 AM - 5 PM
martes 8 AM - 5 PM
miércoles 8 AM - 5 PM
jueves 8 AM - 8 PM
viernes 8 AM - 5 PM

6. People's Health & Dental Center

2340 E. 10th Street
Indianapolis, IN 46201
Teléfono: 317-957-2200
Horas: lunes 8 AM - 8 PM
martes 8 AM - 5 PM
miércoles 8 AM - 8 PM
jueves 8 AM - 5 PM
viernes 8 AM - 5 PM
Teléfono Dental: 317-957-2450
Horas: lunes 10 AM - 7 PM
martes a viernes 8 AM - 5 PM

7. Southeast Health & Dental Center

901 Shelby Street
Indianapolis, IN 46203
Teléfono: 317-957-2400
Horas: lunes, martes 8 AM - 8 PM
miércoles a viernes 8 AM - 5 PM
Teléfono Dental: 317-957-2450
Horas: lunes 10 AM - 7 PM
martes a viernes 8 AM - 5 PM

8. Southwest Health & Dental Center

1522 W. Morris Street
Indianapolis, IN 46221
Teléfono: 317-957-2500
Horas: lunes 7 AM - 8 PM
martes a viernes 7 AM - 5 PM
sábado 7:30 AM - 12 PM
(atención fuera del horario laboral solo para niños)
Teléfono Dental: 317-957-2450
Horas: lunes 10 AM - 7 PM
martes a viernes 8 AM - 5 PM

9. Speedway Health & Dental Center

6020 Crawfordsville Road, Suite 102
Indianapolis, IN 46224
Teléfono: 317-957-2550
Horas: lunes 7:30 AM - 7:30 PM
martes, jueves, viernes 7:30 AM - 5 PM
miércoles 7:30 AM - 8 PM
Teléfono Dental: 317-957-2450
Horas: lunes 10 AM - 7 PM
martes a viernes 8 AM - 5 PM

Descuento en escala de tarifas variables

La escala de tarifas variables en un programa de descuentos en base a sus ingresos y al tamaño de su familia. Usted tiene la posibilidad de obtener un descuento incluso si tiene seguro de salud. Si usted tiene seguro de salud, HealthNet debe facturar primero a su compañía de seguros. Si usted cumple con los requisitos para la escala de tarifas variables, su descuento puede ser aplicado a lo que usted debe. El pago que se debe efectuar al momento de la prestación del servicio.

¿Cómo hago la solicitud?

Le proporcionaremos una lista de comprobación de la información. Esta lista de comprobación le informará sobre lo que tiene que traer para ver si puede obtener un descuento. Por favor, traiga consigo todos los documentos indicados en la lista. Un miembro del personal de HealthNet los revisará junto con usted y responderá a sus preguntas. Esto deberá hacerse cada 12 meses o si sus ingresos o el tamaño de su familia cambian.

¿Qué puede calificar para un descuento?

- Hay diferentes escalas de tarifas variables que se pueden aplicar a los servicios proporcionados en HealthNet.
- Es posible que algunos suministros y equipos no obtengan descuento.
- El coaseguro, los deducibles y los copagos se pueden descontar después que su seguro de salud haya pagado su parte.

Prueba de la lista de comprobación de la información

Para aplicar por el descuento de la escala de tarifas variables de HealthNet, por favor, traiga los documentos indicados a continuación en su próxima visita:

Acta de nacimiento para niños menores de 18 años (opcional)

Identificación válida con fotografía (no vencida)

- Licencia de conducir
- Documento de identidad escolar
- Carnet del trabajo
- Tarjeta de residencia permanente
- Documento de identidad militar
- Pasaporte

Documento de prueba de la dirección con su nombre (no aceptamos apartado de correos como prueba)

- Factura de servicios públicos o recibo de su compañía de servicios públicos dentro de los últimos 30 días (está bien si está casado y las facturas están a nombre de su cónyuge)
- Correo con fecha de los últimos 30 días
- Carta de soporte financiero
- Contrato de alquiler
- Recibos de pago
- Documento de identidad válido con fotografía
- Matrícula del automóvil

Tutor

La persona a cargo de un menor y que paga por sus facturas

Tarjeta de seguro social (opcional)

Su tarjeta y la de su cónyuge solamente si usted está desempleado

Prueba de ingresos: Debe traer todos los documentos indicados a continuación que sean aplicables a su hogar.

- **Pagos en efectivo:** Las prueba de los pagos en efectivo deben estar en un formulario por escrito, firmado por el otorgante con la fecha y el número de teléfono (con membrete, si es posible). También, puede preguntarle al personal de la recepción acerca de un Formulario de verificación de empleo.

- **Manutención de menores:** Prueba de la manutención de menores pagada a través de los tribunales en la Oficina del secretario del condado de Marion (planta baja del edificio de la alcaldía, suite 123). Si es necesario, usted puede utilizar facturas, estados de cuenta bancaria, o una carta de la madre/el padre que no tenga la custodia legal como prueba de pago.

- **Ingresos del empleo:** Recibo de pago actual de 30 días que muestre su salario bruto (pago antes de impuestos) que no tenga más de 30 días de emisión. Si usted no puede obtener un recibo de pago, su empleador actual puede llenar un Formulario de verificación de empleo. Para aplicar por el seguro de salud del Mercado o Medicaid, usted debe traer tres (3) meses de prueba de ingreso.

- **Seguro Social/ Discapacidad/Pensión:** Carta de adjudicación actual que indica cuánto dinero recibe usted. Para una copia de la carta de adjudicación, llame al Seguro Social al 1-800-772-1213.

- **Compensación por desempleo:** Un recibo de pago de desempleo. HealthNet asumirá que cada pago por desempleo es el mismo monto.

- **Declaración de impuestos del año en curso:** La declaración de impuestos como prueba de su ingreso si usted es un trabajador autónomo. Si usted no dispone de la declaración de impuestos del año en curso, puede utilizar la del año anterior hasta el 1.º de mayo del año en curso.

Prueba de ausencia de ingresos de los miembros del hogar

Si usted es un ciudadano/residente de los EE. UU., puede solicitar una declaración de desempleo. La prueba de ausencia de ingresos se puede obtener a través de un miembro del personal en nuestro centro. La persona desempleada debe estar presente, tener un documento de identidad válido con fotografía y su tarjeta de Seguro Social.

Si usted es un ciudadano/residente de los EE. UU., la persona que le ayuda a pagar sus facturas (soporte financiero) debe rellenar un Formulario de la carta de soporte financiero. Esta carta es válida por 12 meses o hasta que ocurran cambios en la información financiera.

En sus visitas, los pacientes sin seguro de salud deben pagar una tarifa nominal por gastos médicos y dentales. Pueden aplicarse cargos adicionales. Los pacientes con seguro de salud deben realizar copagos en sus visitas.

Si tiene preguntas, por favor, llame al Departamento de cobranzas de HealthNet al (317) 957-2075.

Un recorrido durante su visita

Esta sección explica lo que sucederá cuando usted llegue a HealthNet. Indica lo que **nosotros** haremos y lo que **usted** puede hacer para recibir la mejor atención.

Paso 1: Haga una cita

Lo que haremos:

- Programar una cita con un especialista en inscripción para revisar sus opciones de cobertura si no tiene seguro o tiene un seguro insuficiente.
- Responder a tu llamada y concertar una cita para ti el mismo día o lo antes posible.
- Decirle lo que necesita traer en su primera cita.
- Informarle sobre los diferentes proveedores que puede consultar.
- Pedirle que hable con una enfermera si está muy enfermo. La enfermera le indicará cuándo debe acudir o qué puede hacer en casa para sentirse mejor.

Lo que usted puede hacer:

- Elegir un centro HealthNet. Puede acudir a cualquiera de nuestros centros de salud.
- Contactar con el centro de salud.
- Hacernos saber por qué necesita que lo atiendan.
- Decidir qué proveedor le gustaría ver.

Paso 2: Prepárese para su visita

Lo que haremos:

- Llamar o enviarle un mensaje de texto para recordarle su visita.

Lo que usted puede hacer:

- Los adultos nuevos deben llamar para confirmar su cita antes de las 12 del mediodía del día anterior a la cita programada.
- Llámarnos si no puedes venir a tu visita.
- Traer su información de ingresos, tarjetas de seguro e identificación.
- Traer todos los medicamentos y vitaminas que esté tomando.

Paso 3: Cuando llegue

Lo que haremos:

- Saludarle y pedirle su dirección, número de teléfono e información del seguro.
- Revisar su información para ver si puede obtener un descuento en nuestros servicios.
- Ayudarle a solicitar el seguro de salud de Medicaid, del Mercado u otros programas si es elegible.
- Informarle sobre el costo de su visita y solicitar el pago, si es necesario.

Lo que usted puede hacer:

- Llegar a tiempo. Si llega más de 15 minutos tarde, es posible que le pidamos que espere o re programe su cita.
- Hablar con un especialista en inscripciones en su primera visita para ver si puede obtener un descuento. Debe traer los documentos enumerados en la Lista de verificación de prueba de información para todos los miembros del hogar (se encuentra en las páginas 8-10).

Paso 4: Prepárese para conocer a su equipo de atención de salud

Lo que haremos:

- Preguntarle sobre su historial de salud para ayudarnos a comprender mejor su salud.
- Asignarlo a un equipo de atención de salud.
- Darle la bienvenida e invitarle nuevamente a una sala de examen. Tomar sus signos vitales (presión arterial, peso y temperatura) y hacerle preguntas sobre su salud.

Lo que usted puede hacer:

- Contarnos todo lo que pueda sobre su salud actual y su historial médico.
- Contarnos sobre todos los medicamentos y vitaminas que está tomando.

Paso 5: Conozca a su equipo de atención de salud

Lo que haremos:

- Hacer preguntas sobre su salud.
- Responder a todas sus preguntas.
- Hablar con usted sobre sus opciones para sentirse mejor.
- Trabajar con usted para hacer una lista de las metas de salud.
- Trabajar con usted para programar citas con proveedores especializados, tal como un dietista (para ayudarlo a alimentarse mejor), si es necesario.
- Si necesita consultar a un proveedor especializado, podemos ayudarlo a programar una cita, verificar si asistió a la cita y trabajar con el otro médico para mantenerlo saludable.
- Ingresar información en la computadora para su registro de salud.

Lo que usted puede hacer:

- Hablar con su equipo de atención de salud y hacernos cualquier pregunta.
- Seguir las órdenes del equipo de atención para tomar los medicamentos y otros tratamientos.
- Hablar con su equipo de atención sobre las formas en que desea estar más saludable y feliz.
- Decirnos si necesitamos explicarle algo mejor o si necesita más información.
- Participar en metas de autogestión.

Paso 6: Cuando se marche

Lo que haremos:

- Concertar una cita para su próxima visita.

Lo que usted puede hacer:

- Pagar su factura dentro de los 30 días o hacer arreglos para pagar una parte al momento y otra después.
- Llamar a su equipo de atención si tiene alguna pregunta sobre su atención de salud.

Atención de salud fuera del horario establecido y de emergencia

Cuando su centro de salud de HealthNet esté cerrado:

Un proveedor estará disponible para las llamadas fuera del horario de atención establecido cuando los centros de salud de HealthNet estén cerrados. Llame a su centro de salud y alguien le dirá qué hacer.

Por favor, dé tiempo para que alguien le devuelva la llamada. Esté disponible cuando le devuelvan la llamada. Se le pedirá que proporcione:

- Nombre del paciente
- Tipo de problema
- Nombre del proveedor de salud:
- Nombres de cualquier medicamento que esté tomando
- Un número de teléfono de la farmacia disponible las 24 horas

Atención fuera del horario establecido versus atención de emergencia:

La atención fuera del horario establecido es cuando usted necesita atención médica pero su enfermedad o lesión no le causará daños a largo plazo ni la muerte. Si necesita atención fuera del horario establecido, llame a su centro de salud de inmediato. Ejemplos de atención urgencia :

- Dolor de oídos
- Dolor de garganta
- Fiebre
- Pequeñas heridas

La atención de emergencia es cuando una enfermedad o lesión causará daños a largo plazo o la muerte si no acude a una sala de emergencias de inmediato.

Si necesita atención de emergencia, diríjase al hospital más cercano. Ejemplos de atención de emergencia:

- Envenenamiento
- Infarto/Dolor en el pecho
- Sangrado abundante.

Copias de sus registros médicos

Para obtener copias de su expediente médico (o el de su niño), lea lo siguiente:

1. Antes de que podamos brindar cualquier información de salud, necesitamos su permiso por escrito. Por favor, complete un Formulario de divulgación de información. Solicite este formulario a su equipo de atención o descárguelo de nuestro sitio web www.indyhealthnet.org.
2. HealthNet tiene un contrato con un servicio de fotocopias profesional para copiar registros para nosotros.
3. Si usted solicita sus propios registros médicos, no hay ningún costo.

Ley de autodeterminación del paciente de 1990

Esta ley otorga a cada adulto el derecho de tomar sus propias decisiones médicas. Se anima a los pacientes a escribir qué tratamiento desean. Cuando el paciente no puede hablar por sí mismo, el proveedor y la familia pueden consultar el plan de tratamiento documentado.

Directriz anticipada

Una directriz anticipada es un documento que explica qué tipo de atención médica desea un paciente cuando no puede hablar por sí mismo. Existen diferentes tipos de directrices anticipadas:

- **Testamento vital:** un documento que informa los deseos del paciente a los servicios médicos si él o ella no puede hablar.
- **Nombramiento de un representante de atención de salud:** una persona a la que el paciente le otorga un poder para tomar decisiones de atención de salud por él o ella.
- **Declaración de procedimientos para prolongar la vida:** permite al paciente tomar decisiones sobre cualquier tratamiento médico que prolongue la vida, incluidos alimentos, agua y medicamentos para aliviar el dolor y el nivel de comodidad.
- **Declaración y orden de no reanimación fuera del hospital:** permite al paciente decir que no quiere que se le proporcione resucitación cardiopulmonar (Cardiopulmonary Resuscitation, CPR) si su corazón o sus pulmones dejan de funcionar cuando no está en un hospital.

Los paquetes que explican las directrices anticipadas están disponibles a través del personal de su centro de salud. Por favor, pregunte a su equipo de atención de salud.

Derechos del paciente | HealthNet deberá:

- Proporcionarle un aviso de privacidad que explique sus derechos sobre su información de salud y cómo usaremos y divulgaremos su información.
- Brindarle toda la información sobre su enfermedad (o la de su niño) y las opciones de tratamiento para que pueda elegir el mejor plan de tratamiento.
- Proporcionarle información sobre el dolor y el manejo eficaz del dolor.
- Permitirle rechazar cualquier tratamiento y hacerle saber lo que podría suceder si no recibe el tratamiento.
- Brindarle atención de salud según una escala de tarifas variables en base al tamaño y los ingresos de su familia.
- No negar ni limitar la atención a los pacientes basándose en su incapacidad o negativa a pagar.
- Proporcionarle los formularios de inquietudes/comentarios del paciente para que nos diga si le gusta o no alguna parte de su servicio de atención de salud.

Responsabilidades del paciente | Usted debería:

- Elegir HealthNet como su hogar médico centrado en el paciente (Patient-Centered Medical Home, PCMH).
- Elegir su proveedor de atención primaria (Primary Care Provider, PCP).
- Llegar a tiempo a sus visitas de atención de salud.
- Llamar al menos **2 horas** antes de una cita médica si necesita cancelarla.
- Llamar al menos **24 horas** antes de una cita dental o de salud conductual si necesita cancelarla.
- Si no llama para cancelar la cita, su visita se considerará como si no se presentara. Es posible que dejemos de atenderle después de 3 ausencias.
- Mostrar prueba de ingresos familiares. Si no presenta comprobante de ingresos no obtendrá descuento para visitas posteriores.
- Pagar su factura al final de su visita. Cuando paga su factura nos ayuda a servir mejor a todos. Si no paga dentro de los 120 días, enviaremos su cuenta a una agencia de cobranza.
- Dejarnos saber si se muda, obtiene un nuevo número de teléfono, cambia el tamaño de su familia, cambian sus ingresos o cambia su seguro de salud.
- Tratar al personal del centro de salud con respeto. Si grita, maldice, lastima o amenaza al personal, no podrá regresar a HealthNet.

Su opinión cuenta

Si tiene algún comentario sobre su atención de salud o cómo fue tratado, siga los pasos a continuación:

Los pasos son:

1. Complete un Formulario de comentarios/preocupaciones del paciente ubicado en la sala de espera.
2. Coloque el formulario en la casilla marcada, también ubicada cerca del área de espera.
3. Alguien de HealthNet se comunicará con usted.

También hay disponible un código QR con un formulario digital cerca del buzón de comentarios/preocupaciones del paciente en la sala de espera.

Cumplimiento

Informe un problema a la Línea de cumplimiento si observa una conducta que considere es una posible violación ética, legal y/o comercial. Dicha conducta puede incluir, entre otras:

- Robo en el lugar de trabajo
- Fraude, despilfarro y/o abuso
- Conflictos de interés
- Conducta indebida en la investigación
- Conducta indebida en la facturación
- Acoso
- Discriminación
- Abuso de drogas/alcohol
- Posibles violaciones del Código o las Normas de Conducta de HealthNet

Ayude a HealthNet a continuar operando bajo los más altos estándares comerciales éticos. Si es testigo de una actividad cuestionable en el lugar de trabajo, haga la llamada. 1-888-892-9224 Usted puede reportar un asunto en línea visitando <https://app.mycompliancereport.com/report.aspx?cid=hni> y utilizando el código: **HNI**.

La discriminación es contraria a la ley

HealthNet cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, discapacidad, estado civil o fuente de pago. HealthNet no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, discapacidad, estado civil o fuente de pago. HealthNet no negará ni limitará la atención de salud a los pacientes basándose en su incapacidad o negativa a pagar.

HealthNet:

- Proporciona ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros.
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés.

Si necesita estos servicios, comuníquese con el gerente de su centro de salud. Si cree que HealthNet no proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico.

Christie Malandrakis, Risk Manager
3403 East Raymond Street
317-957-2000; Fax: 317-957-2050
info@indyhealthnet.org

Si necesita ayuda para presentar una queja, Christie Malandrakis, Gerente de riesgos, está disponible para ayudarlo. También, puede presentar una queja de derechos civiles ante la Comisión de Derechos Civiles de Indiana (Indiana Civil Rights Commission, ICRC) llamando al 1-800-628-2909 o presentándola electrónicamente en in.gov/icrc/.

También, puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. electrónicamente a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o por correo electrónico o por teléfono en:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019; 1-800-537-7697 (TDD)

Asistencia con el idioma

English - If you are in need of language services, please contact your health center. This service is free.

Español - Si usted necesita los servicios de idiomas, póngase en contacto con su centro de salud. Este servicio es gratuito.

Français - ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'assistance linguistique gratuits vous sont disponibles. Veuillez signaler à un membre du personnel que vous avez besoin d'un interprète.

သတိပြုရန်။ ။ အကယ့်၍ သင့်ည့် ပျံ့နှံ့ လိုချင်ပါက ဘာသာစကားဆိုသူအကူအညီ ဝန်ဆောင်မှုကို အခမဲ့ ရရှိပါသည်။ စကားပြောစွမ်းရည်အပိုအားကို ဖော်ပြပေးရန်အတွက် ဝန်ဆောင်မှုကို အချိန်အကုန်အကျ ဝန်ဆောင်မှုကို အခမဲ့ ရရှိပါသည်။

Pennsilfaanisch Deutsch - ACHTUNG: Wenn Sie sprechen Pennsilfaanisch Deutsch, Übersetzungsdienste sind gratis für Sie vorhanden. Bitte sagen Sie einem Mitarbeiter dass Sie einen Interpreter benötigen.

注意: 如果您说中文, 我们可为您提供免费的语言帮助服务。请您告诉工作人员您需要一位口语翻译。

Nederlands - Als je Nederlands spreekt, zijn de taal assistentie diensten gratis beschikbaar voor jou. Gelieve een van onze werknemers te vertellen dat je een tolk nodig hebt.

Deutsche - ACHTUNG: Wenn Sie sprechen Deutsche, Übersetzungsdienste sind gratis für Sie vorhanden. Bitte sagen Sie einem Mitarbeiter dass Sie einen Interpreter benötigen.

Hakha Chin - Holh lehpiak na hauh ahcun zaangfah tein na sikhhan chim hna. Manlo te in tuahpiak na si ko lai.

お知らせ: 日本語を話される方は言語補助サービスを無料にてご利用頂けます。通訳が必要な方はスタッフにその旨をお伝えください。

တပ်တပ်လီ: နေ့စဉ်ကတည်းက ဖွဲ့စည်းထားသော အဖွဲ့အစည်းများကို လိုအပ်သည့်အခါ အဖွဲ့အစည်းများကို အခမဲ့ အသုံးပြုနိုင်ပါသည်။

주의: 를 하시면 한국인통역 지원 서비스를 무료로 받으실 수 있습니다. 통역사를

이용하시려면 직원에게 말씀해 주십시오.

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русский, вам будут предоставлены бесплатные переводческие услуги. Пожалуйста, сообщите сотруднику, что вам нужен переводчик

Tagalog - PAUNAWA. Kung ang gamit mong wikà ay Tagalog, mayroóng libreng tulong sa wikà para sa iyó. Magsabi lamang sa isáng kawani na kailangan mo ng tagasalin.

Tiếng Việt - CHÚ Ý: Nếu quý vị nói Tiếng Việt, sẽ có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho quý vị. Hãy nói cho thành nhân viên biết nếu quý vị cần người thông ngôn.

انتباه: إن كنت تتكلم اللغة (العربية), فإنه تتوفر لدينا خدمات اللغة بالمجان. يُرجى إخبار أحد

.. أعضاء فريقنا إن كنت بحاجة لمترجم فوري

ध्यान दें: यदि आप हिंदी भाषा बोलते हैं, तो आप के लिए भाषा सहायता सेवाएँ नि:शुल्क, उपलब्ध हैं। कृपया किसी स्टाफ सदस्य को बताएँ कि आपको एक दुभाषिये की जरूरत है।

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਵਿੱਚ ਉਪਲੱਬਧ ਹਨ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਸਟਾਫ਼ ਮੈਂਬਰ ਨੂੰ ਦੱਸੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਅਨੁਵਾਦਕ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

Estimado de buena fe

Usted tiene el derecho de recibir un “estimado de buena fe” en el que se explique cuál será el costo de su atención médica. Según la ley, los proveedores de atención de salud deben facilitarles a los pacientes que no dispongan de seguro de salud o que no lo utilizan un estimado de la factura por los artículos y servicios médicos.

- Usted tiene el derecho de recibir un estimado de buena fe del costo total previsto de cualquier artículo o servicio médico que no sea de emergencia. Esto incluye los costos relacionados, tales como las pruebas médicas, los medicamentos recetados, los equipos y los honorarios del hospital.
- Asegúrese de que su proveedor de atención de la salud le facilita un estimado de buena fe por escrito con una antelación de al menos un (1) día hábil antes de recibir el artículo o servicio médico. Usted también puede solicitarle a su proveedor de atención de salud, y a cualquier otro proveedor que elija, un estimado de buena fe antes de que programe la obtención de un artículo o servicio médico.
- Si usted recibe una factura que supera su estimado de buena fe en al menos 400 dólares puede impugnar la factura.
- Asegúrese de guardar una copia o imagen de su estimado de buena fe.

Si tiene preguntas o requiere más información sobre su derecho de recibir un estimado de buena fe, visite www.cms.gov/nosurprises o llame al 317-957-2075.

Cómo pagar su atención médica

HealthNet acepta las siguientes formas de pago:

- Planes Medicare, Medicaid y Hoosier Healthwise
- La mayoría de los planes de seguro comerciales
- Descuento en escala de tarifas variables (en base a los ingresos y al tamaño de la familia)
- Efectivo, cheque, tarjetas de crédito/débito (si paga con crédito/débito, puede pagar su factura en su Portal del Paciente)

Para más información sobre el pago de su atención de salud, escanee el código QR o visite www.indyhealthnet.org.



Transformando historias, transformando vidas...

Transformando historias, transformando vidas... La red de centros de salud y servicios de apoyo comunitarios de HealthNet está ubicada en todo Indianapolis para ayudar a mejorar el estado de salud de la comunidad.

Nuestros centros de salud

HealthNet Barrington
Health & Dental Center
3401 E. Raymond St.
Indianapolis, IN 46203
(317) 957-2100

HealthNet Northeast
Health Center
3908 Meadows Dr.
Indianapolis, IN 46205
(317) 957-2150

HealthNet Southwest
Health & Dental Center
1522 W. Morris St.
Indianapolis, IN 46221
(317) 957-2500

HealthNet Bloomington
Health Center
811 W. 2nd St.
Bloomington, IN 47403
(812) 333-4001

HealthNet People's
Health & Dental Center
2340 E. 10th St.
Indianapolis, IN 46201
(317) 957-2200

HealthNet Speedway
Health & Dental Center
6020 Crawfordsville Rd.
Suite 102
Indianapolis, IN 46224
(317) 957-2070

HealthNet Downtown Health
Center
Methodist Professional Center 1
1801 North Senate Blvd.,
Suite 310
Indianapolis, IN 46202
(317) 957-2070

HealthNet Southeast
Health & Dental Center
901 Shelby St.
Indianapolis, IN 46203
(317) 957-2400

HealthNet Martindale-
Brightwood Health Center
2855 N. Keystone, Suite 100
Indianapolis, IN 46218
(317) 957-2300

Nuestros programas

HealthNet Healthy Families
6029 W 10th St.
Indianapolis, IN 46224
(317) 957-2600

HealthNet Homeless
Initiative Program
901 Shelby Street
Indianapolis, IN 46203
(317) 957-2275

HealthNet School-Based
Services
2340 E. 10th St.
Indianapolis, IN 46201
(317) 957-2972

HealthNet Title X/Family
Planning Resource Center
2340 E. 10th St.
Indianapolis, IN 46201
(317) 957-2970

HealthNet Homeless
Initiative Program Bloomington
822 West 1st Street, Suite 5
Bloomington, IN 47403
(317) 957-2275

HealthNet Pharmacy
3401 E. Raymond Street
Suite 106
Indianapolis, IN 46203
(463) 268-MEDS



Your Health. Our Passion.

HealthNet, Inc. Administrative Offices
3403 East Raymond Street
Indianapolis, IN 46203

Teléfono: (317) 957-2000
Fax: (317) 957-2050
www.indyhealthnet.org

[facebook.com/indyhealthnet](https://www.facebook.com/indyhealthnet)
[facebook.com/HNBloomingtonHealthCenter](https://www.facebook.com/HNBloomingtonHealthCenter)
[indyhealthnet](https://www.instagram.com/indyhealthnet)