



DECLARACIÓN DE OBJETIVOS

Mejorar el estado de salud de los segmentos marginados de la población del Área de Los Angeles mediante la disposición directa ó la coordinación de cuidado de salud, servicios educativos de salud, e investigación.

SI NO PUEDE PAGAR POR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR EL INSTITUTO INCORPORADO JWCH, Y NUESTROS CENTROS DE SALUD WESLEY, TENEMOS UN PROGRAMA DE ESCALA DE DESCUENTO PARA ASISTIRLE.

El Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley son centros de salud sin fines de lucro. Nosotros entendemos que muchos de nuestros pacientes tienen medios limitados de pago para su cuidado médico. Por consiguiente, hemos desarrollado un Programa de Escala de Descuento para determinar el pago correspondiente de cobro a los pacientes dependiendo de su habilidad de pago. **A nadie se le negará servicios debido a su inhabilidad de pago.** Una revisión de seguro médico se llevará a cabo para determinar si los servicios son cubiertos por un seguro público o privado. Asistencia de los beneficios serán proporcionados mediante nuestro personal de Elegibilidad a aquellos quienes pudieran ser elegibles para beneficios públicos, incluyendo Medi-Cal, Medicare y el Cuidado Administrado por el Medi-Cal.

DESCUENTOS DE LA ESCALA VARIABLE DE HONORARIOS

El Instituto Incorporado JWCH, y nuestros centros de Salud Wesley proveen un **descuento completo** a los individuos y familias con ingresos anuales hasta ó menos del 100% de las normas federales de pobreza. Individuos con ingresos de pobreza entre el 101% y 200% son cobrados en conformidad con la programada escala variable de honorarios que está basada en el ingreso y tamaño de la familia. Estas escalas de descuentos se aplicarán a todos los servicios y programas del Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley.

La recepcionista de la clínica o especialista del programa de elegibilidad le ayudará con los documentos apropiados para obtener acceso a los servicios bajo la escala variable de honorarios programada. La recepcionista o el especialista del programa de elegibilidad le pueden proporcionar una copia por escrito de la póliza del programa de la escala variable de honorarios.

Si necesita ayuda en entender la póliza de la lista de escala variable de honorarios, o tiene problemas proporcionando la documentación necesaria de elegibilidad, por favor pida hablar con el personal de elegibilidad ó con la administradora de la clínica. Puede pedirle a la recepcionista de la clínica hablar con cualquiera de estos empleados del Instituto JWCH y nuestros Centros de Salud Wesley.

PAGO POR SERVICIOS PRESTADOS

Si se determina, basado en la escala variable de honorarios, que tiene un cobro, se le pedirá que pague al momento de la visita. Si no puede hacer el pago al momento de la visita, la clínica preparara un plan de pago mediante nuestro Departamento de Facturación. Si tiene preguntas, por favor contacte al Departamento de Facturación al (323) 201-4516 o pida hablar con el supervisor de facturación.

Bajo circunstancias especiales, a resultado de dificultades financieras puede ser que los pacientes no puedan pagar la tarifa descontada. La exoneración de los honorarios será determinada caso por caso y sólo se realizará después de obtener la aprobación del director ejecutivo de operaciones o director financiero (COO o CFO por sus siglas en ingles). Ejemplos de dificultades financieras incluyen, pero no se limitan a:



1. El desempleo repentino o una reducción de ingreso significativa;
2. Bancarrota;
3. Una situación grave, incluyendo el fallecimiento o discapacidad de un miembro inmediato de familia;
4. Pérdida de casa/vivienda/alojamiento, incrementos en el costo de casa/vivienda/alojamiento;
5. Un desastre natural resultándose en estado de emergencia;
6. Otras situaciones financieras presentadas por los pacientes caso por caso.

AVISO REFERENTE AL ESTATUS DE EMPLEADOS DE SERVICIO DE CUIDADO

La Administración de servicios y recursos de Salud (HRSA por sus siglas en inglés) considera al Instituto Incorporado JWCH, nuestros Centros de Salud Wesley y sus proveedores como empleados del Departamento de servicios Públicos de salud, proporcionando responsabilidad de protección médica bajo la Ley Federal de Demandas por Agravios (FTCA por sus siglas en inglés). Este centro de salud es un cesionario del Programa del Centro de Salud bajo 42 U.S.C. 254b, y es considerado un empleado del Departamento de servicios Públicos de salud bajo 42 U.S.C. 233(g) –(n).

LA DISCRIMINACIÓN ES EN CONTRA DE LA LEY

El Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley cumplen con las leyes de los derechos civiles federales aplicables y no discriminan sobre la base de raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, orientación sexual ni de sexo. El Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley no excluyen ni tratan de manera diferente a personas debido a su raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, orientación sexual o sexo.

El Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley:

- Proporcionan ayuda gratuita y servicios a personas con incapacidades para comunicarse efectivamente con nosotros, tal como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas.
 - Información por escrito en diferentes formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, u otros formatos)
- Proveen servicios de lenguaje a personas cuyo idioma primario no es inglés gratuitamente, tal como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita algunos de los servicios de lenguaje, favor de pedir asistencia a la administradora de la clínica u otro supervisor.

Si cree que el Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley ha fallado de proveerle estos servicios o de alguna manera ha sido discriminado a base de raza, color, origen nacional, edad, incapacidad, orientación sexual o sexo, usted puede hacer un queja formal con:

Andy Irie
Director Ejecutivo de Administración
5650 Jillson Street, Commerce, CA 90040
Tel: (323) 201-4516 | TTY: 711 | Fax: (323) 215-0170
admin@jwch.org

Usted puede entablar una queja formal en persona o por correo, fax, o correo electrónico. Si necesita ayuda en entablar una queja, el Sr. Andy Irie, Director ejecutivo de administración estará disponible para ayudarle.

También puede entablar una queja formal de derechos civiles con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Oficina de Derechos Civiles, electrónicamente, mediante el portal de la Oficina de quejas de Derechos Civiles, disponible en el sitio de web en: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo o teléfono al:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201
1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>



PROCEDIMIENTO DE QUEJA FORMAL:

Si cree que ha sido discriminado por un empleado del Instituto Incorporado JWCH, favor de notificar a:

Andy Irie, Director Ejecutivo de Administración
JWCH Institute, Inc. | 5650 Jillson Street, Commerce, CA 90040
Tel: (323) 201-4516

Si cree que su queja no ha sido resulta satisfactoriamente, favor de notificar a:

Al Ballesteros, Director Ejecutivo
JWCH Institute, Inc. | 5650 Jillson Street, Commerce, CA 90040
Tel: (323) 201-4516

PÓLIZA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Todos los pacientes en búsqueda de tratamiento o cuidado en el Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley tienen derechos que están detallados a continuación como la "Declaración de derechos del Paciente." Información acerca de estos derechos están disponibles a todos los pacientes al pedirlo. Si los pacientes han sido evaluados incompetentes en conformidad de la ley, se encuentran incapaces de entender sus derechos por sus doctores, o no pueden comunicarse o son menores emancipados, estos derechos pueden ejercerse por guardianes, el pariente más cercano, o personas legalmente autorizadas en nombre de los pacientes. En conformidad con la sección 70707 del Código Administrativo de California, el Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley ha adoptado la siguiente lista de derechos y responsabilidades del paciente:

DERECHOS DEL PACIENTE

1. El paciente tiene derecho a alta calidad, consideración, y cuidado respetuoso rendido por personal competente y la expectativa que los estándares profesionales a niveles altos son continuamente mantenidos y revisados. El paciente tiene derecho a servicios médicos y de enfermería sin discriminación a base de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, origen nacional o fuente de pago. El paciente tiene derecho a participar en decisiones de su cuidado.
2. Cuando el paciente no puede hacer decisiones relativas a su cuidado de salud, tiene derecho a designar un suplente que tome decisiones. Alternativamente, el paciente tiene el derecho de excluir a miembros familiares de participar en las decisiones de salud de él o ella.
3. El paciente tiene derecho a saber cuáles reglamentos y reglas del centro de salud aplican a la conducta de él o ella. El paciente tiene derecho a que buenas técnicas de administración sean implementadas dentro del centro de salud para utilizar efectivamente el tiempo de él o ella y para evitar incomodidad personal. Favor de ver la lista de responsabilidades del paciente al final de este documento.
4. El paciente tiene derecho a negar cualquier droga, tratamiento, o procedimiento ofrecido por el centro de salud a la medida permitida por la ley. El doctor informará al paciente de las consecuencias de él o ella al negar cualquier droga, tratamiento, o procedimiento.
5. El paciente tiene derecho a formular una directiva anticipada (Testamento vital o Poder notarial para la atención médica). La prestación de atención no está condicionada si el paciente tiene o no una directiva anticipada de atención de la salud. El paciente también tiene derecho a recibir información acerca de las pólizas y procedimientos del centro de salud relativo a las Directivas anticipadas de atención de la salud.
6. El paciente, familiares más cercanos, o representante legal tienen el derecho a participar en la consideración de cuestiones éticas.
7. El paciente tiene el derecho a pedir que le den el nombre del doctor que lo está atendiendo, los nombres de todos los otros doctores participando directamente en el cuidado de él o ella, y los nombres y las funciones del personal teniendo contacto directo con él o ella.
8. El paciente tiene derecho a que todos los documentos perteneciente al cuidado médico de él o ella sean tratados confidencialmente excepto aquellos que se proveen por ley o por arreglos contractuales de tercera. Al pedirlo, el centro de salud le proveerá al paciente acceso a toda información contenida en el expediente médico de él o ella conforme a los reglamentos aplicables (al menos que el acceso sea restringido específicamente por el médico que lo atiende por razones médicas o si es prohibido por la ley).

9. El paciente tiene derecho a información completa en términos sencillos concernientes al diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo información acerca de las ventajas/desventajas, tratamientos alternativos y complicaciones posibles. Cuando no es médicamente recomendable dar tal información al paciente, la información será comunicada al familiar más cercano del paciente u otras personas adecuadas. El paciente tiene derecho a esperar que el médico de él o ella obtenga el consentimiento antes de empezar algún procedimiento o tratamiento, excepto en emergencias.
10. El paciente tiene derecho a toda consideración de la privacidad y seguridad de él o ella concerniente a su programa de cuidado médico. La consulta, el examen, y tratamiento son confidenciales y deben llevarse a cabo discretamente, intentando mantener la privacidad verbal y visual del paciente. El paciente tiene derecho al cuidado en un ambiente seguro, libre de todas formas de abuso y acoso.
11. El paciente tiene derecho a esperar procedimientos de emergencia implementadas sin demoras innecesarias.
12. El paciente tiene derecho a recibir asistencia para obtener una consulta con un médico que no sea el médico que lo atiende.
13. Cuando sea permitido médicamente, el paciente puede ser transferido a otro centro médico, sólo después que el paciente o familiar más cercano o representante legal haya recibido información completa y una explicación concerniente a las necesidades de y alternativas de dicha transferencia. La institución a la que se transferirá el paciente debe aceptar la transferencia con anterioridad.
14. El paciente tiene derecho a esperar que el centro de salud proporcione un mecanismo mediante el cual él o ella al ser dado de alta, sea informado de los requisitos continuos de cuidado de salud, y los recursos para alcanzarlos.
15. El paciente que no puede comunicarse con el personal del centro de salud porque no hable inglés, o debido a la incapacidad auditiva o del habla, tendrá acceso, donde sea posible, a un intérprete y/o a tecnología que facilitará la comunicación.
16. El paciente tiene derecho a examinar y recibir explicación detallada de las facturas del centro de salud. El o ella tiene derecho a información completa y de asesoramiento sobre la disponibilidad de recursos financieros para el cuidado de la salud.
17. El paciente tiene derecho a comunicar sus quejas referentes al cuidado de él o ella al médico, administrador clínico, o a la administración de JWCH (323) 201-4516. Quejas pueden ser comunicadas al Condado de Los Angeles, Departamento de Salud Pública, División de Inspección de Instalaciones de Salud (County of Los Angeles, Department of Public Health, Health Facilities Inspection Division) 3400 Aerojet Avenue, #323, El Monte, CA 91731, (800) 228-1019. Si el paciente es miembro de un HMO, las quejas pueden ser comunicadas a Health Care LA, IPA al (818) 702-0100.
18. El paciente tiene derecho a ser informado de estos derechos lo más pronto posible durante el transcurso del servicio.

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

1. El paciente debe proporcionar, hasta donde alcance su conocimiento, información precisa y completa acerca de las quejas actuales, enfermedades previas, hospitalización, medicamentos u otros asuntos relativos a su salud. Cambios inesperados de condición también deben ser reportados al individuo adecuado.
2. El paciente debe dejar saber a las personas adecuadas si él o ella entiende claramente el curso de acción contemplado y lo esperado.
3. El paciente debe seguir el plan de tratamiento recomendado por el practicante de medicina principalmente responsable por el cuidado de él o ella. Esto puede incluir seguir las instrucciones de las enfermeras y personal de salud a medida que lleven a cabo el plan de atención coordinado e implementen las órdenes del practicante de medicina responsable, y a medida que se apliquen las normas y regulaciones. El paciente es responsable por las consecuencias resultantes si él o ella rechaza el tratamiento o no sigue las instrucciones del practicante de medicina.
4. El paciente debe asegurar de manera personal o mediante la persona legalmente responsable que las obligaciones financieras de tratamiento o de servicios de él o ella se cumplan tan pronto como sea posible.
5. El paciente debe considerar los derechos de otros pacientes y del personal asociado y de asistir en el control de ruido y el número de visitantes. Esto incluye ser respetuoso a la propiedad de los demás pacientes, visitantes, personal y el centro de salud.

ASISTENCIA DE EMERGENCIA DESPUÉS DE HORAS DE TRABAJO

Si siente que tiene una emergencia que pone en riesgo su vida, llame al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Para contactar a un proveedor médico del centro de salud después de horas de trabajo o cuando el Instituto Incorporado JWCH, y nuestros Centros de Salud Wesley están cerrados, por favor llame al (562) 867-7999 o al (866) 733-5924.