



# Manual del Paciente



TRI-CITY  
**HealthCenter**

Nuestra Comunidad. Su Salud.



## Bienvenido

Bienvenido a Tri-City Health Center (TCHC). Nos alegra que deposite su confianza en nosotros. Esperamos con gusto la oportunidad de colaborar con usted para que se mantenga tan saludable como sea posible. TCHC es consciente de los cambios en el cuidado de la salud; la nueva información sobre la salud y la medicina, junto con el uso de computadoras e Internet están dando a la comunidad acceso a un mejor cuidado de la salud. Queremos ofrecerle el mejor cuidado de la salud disponible en su lugar de residencia.

Desde el momento en que ingrese a nuestras instalaciones formará parte de una clínica que durante mucho tiempo ha prestado excelentes cuidados médicos a las personas. Queremos darle la mejor atención médica respetando las costumbres de su lugar de origen, para asegurarnos que en nuestra comunidad vivan personas y familias felices y saludables. Nuestro personal sabe cómo ayudarlo a usted y a sus seres queridos cuando lo necesiten. También le enseñaremos cómo informarse acerca de su salud y cómo cuidar de sí mismo. Nuestro objetivo es brindar un cuidado de la salud y servicios de alta calidad para todos nuestros pacientes. Deseamos que su experiencia en TCHC sea segura, agradable y lo más cómoda posible.

Atentamente,  
División administrativa de Tri-City Health Center

## Índice

- Bienvenido
- Información para su visita
- Ubicaciones y horarios
- Amplia gama de servicios
- Su seguro de salud
- Políticas internas
- Atención nocturna
- Derechos del paciente
- Responsabilidades del paciente

## Información para sus Visitas

Nuestro objetivo es ayudarle para que se establezca y se sienta cómodo lo más pronto posible. Es importante que traiga consigo todo lo necesario para su cita, como se describe a continuación:

- Documento de identificación con foto.
- Los medicamentos que está tomando en la actualidad y los envases originales en los que vienen, incluso si ya están vacíos.
- Tarjeta o registro de inmunizaciones (niños, jóvenes y adultos).
- Si ha habido algún cambio en los seguros, traiga su tarjeta de seguros.

Al llegar, regístrese en la recepción. En la clínica de Liberty\*, le darán un boleto con un número. Mantenga este boleto y observe el monitor hasta que aparezca su número. En las demás clínicas, lo registrarán directamente en la recepción.

\*En la página 6 encontrará más información sobre las clínicas de TCHC.

## Información para sus Visitas

Prepárese para su cita, escribiendo sus preguntas y notas con anticipación. Esto le ayudará a recordar cualquier tema importante del cual desee hablar con el proveedor médico o el personal de la clínica.

### Servicios de Traducción

La mayoría de nuestros empleados hablan más de un idioma, incluidos español, mandarín, cantones, punjabí, farsi y otros. Cuando llame para pedir la cita, díganos si necesita un intérprete o si requiere servicios de interpretación de lenguaje a señas. La clínica hará los arreglos necesarios para que un intérprete de lenguaje a señas certificado esté presente durante su cita. Es preferible evitar que sus familiares o amigos traduzcan para usted.

## Ubicaciones y Horarios de las Clínicas

Tri-City Health Center ofrece servicios médicos y dentales en varios lugares. Cuando pida una cita, es importante que no olvide preguntar en cuál de nuestras clínicas se le ha asignado.

El teléfono para pedir las citas en cualquiera de las clínicas es (510) 770-8040. Si necesita más información llame al teléfono de la administración al (510) 770-8133

### CLÍNICA DE LIBERTY

39500 Liberty Street  
Fremont, CA 94538  
Lunes a Jueves:  
8am a 7pm  
Viernes y Sábado:  
8am a 5pm

### CLÍNICA DE MOWRY

2299 Mowry Avenue Suite 3B  
Fremont, CA 94538  
Lunes, Martes, Miércoles  
y Viernes:  
8am a 5pm  
Jueves:  
8am a 7pm  
Sábado: Cerrado

## Ubicaciones y Horarios de las Clínicas

### CLÍNICA DE STATE

39184 State Street  
Fremont, CA 94538  
Lunes, Miércoles  
Jueves y Viernes:  
8:30am a 5pm  
Martes:  
11am a 7:30pm  
Sábado: Cerrado

### CLÍNICA PARA ADOLESCENTES

39500 Liberty Street  
Fremont, CA 94538  
Lunes a Jueves:  
12pm a 7pm  
Viernes: 12:30pm a 5pm  
Sábado: 1pm a 5pm

### CLÍNICA DENTAL

38056 Martha Ave.  
Fremont, CA 94536  
Lunes a Miércoles:  
10am a 7pm  
Jueves y Viernes:  
9am a 6pm  
Sábado: 9am a 3pm

## Ubicaciones y Horarios de las Clínicas

### CLÍNICA DE MAIN STREET VILLAGE

3607 Main Street Suite B  
Fremont, CA 94538

Lunes: 8:30am a 12pm  
1pm a 5pm

Miércoles: 8:30am a 12pm  
3pm a 5pm

Viernes: 8:30am a 12pm  
1pm a 4:30pm

**Teléfono para pedir citas**  
**(510) 770-8040**

### Horario de la línea para pedir citas

Lunes a Jueves	8:30am - 8:00pm
Viernes	8:30am - 5:00pm
Sábado	8:30am - 5:00pm

## Amplia Gama de Servicios

Los servicios completos de atención primaria de Tri-City Health Center están diseñados para miembros de la familia de todas las edades. En lugar de solo tratar las enfermedades, nos concentramos en mantener la salud de los pacientes dándole importancia a la prevención de enfermedades mediante diagnósticos habituales de salud y exámenes anuales, así como inmunizaciones de niños y adultos, recomendaciones para la nutrición, educación para la salud y grupos de apoyo para la salud mental. También ayudamos a los pacientes a manejar las enfermedades crónicas mediante la educación, los medicamentos, la nutrición y el asesoramiento. Tri-City Health Center ofrece una amplia gama de servicios:

- Servicios para miembros
- Servicios dentales
- Servicios pediátricos
- Servicios de atención primaria
- Salud Mental
- Clínica para adolescentes
- Exámenes y pruebas de salud
- Programa de ayuda con los medicamentos
- Gestión de enfermedades crónicas
- Servicios de planificación familiar
- Cuidado y prevención del VIH/SIDA
- Servicios para la comunidad LGBT
- Programas para las personas sin hogar
- Educación para la salud
- Asesoría prenatal
- Asesoría en nutrición

## Su Seguro de Salud

La siguiente es una lista de algunos de los programas de salud que acepta Tri-City Health Center. Es posible que esta lista cambie según lo que determine el condado o el estado.

### Medi-Cal

Es un programa público de seguros médicos que presta servicios de cuidado de la salud para las familias con niños, personas de la tercera edad, discapacitados, niños en hogares de acogida, mujeres embarazadas y personas con enfermedades específicas como tuberculosis, bajo tratamiento de diálisis, con cáncer de mama o VIH/SIDA. El estado y el gobierno federal financian Medi-Cal por partes iguales.

### Programa para la salud infantil y la prevención de discapacidades (CHDP) y Programa de entrada a la cobertura de salud (Gateway to Health Coverage).

Este programa de seguros médicos es un Medi-Cal temporal para niños de hasta 19 años. Si un niño es elegible hoy para Medi-Cal temporal, puede recibir los servicios de cuidado de la salud pagados por Medi-Cal hasta el final del siguiente mes. Esto incluye servicios dentales, de la visión, prescripciones, visitas médicas y otros.

### Family PACT

Family PACT es el enfoque innovador de California para brindar servicios de planificación familiar completos a hombres y mujeres elegibles de ingresos bajos.

## Su Seguro de Salud

### Programa de Inmunización

Este programa ofrece vacunas gratis a los niños de 0 a 18 años que no sean elegibles para el programa Gateway y no tengan seguro. No se le negará el servicio a nadie, incluso si no puede pagar.

### HealthPAC y Program de TCHC

Programas diseñados para brindar cobertura de salud a las personas que necesiten pero que no puedan pagar servicios médicos básicos y no reúnen las condiciones para recibir ayuda de otros programas públicos como Medi-Cal. Estos programas podrían cambiar en el futuro de acuerdo a la disponibilidad de fondos.

### Programa para las personas sin hogar (Homeless Program)

Este programa se extiende a la población más vulnerable, que de otro modo tendría muy pocas opciones para recibir cuidado de la salud. Para ser elegible para este programa la persona debe estar viviendo en un albergue o debe estar inscrita en un programa contra las drogas.

### Medicare

Es un seguro de salud federal para las personas de 65 y más años de edad y para ciertas personas jóvenes con discapacidades.

Si desea más información sobre los programas que acepta Tri-City Health Center, llame al (510) 770-8040.

## Políticas Internas

Queremos que entienda que el propósito de las siguientes políticas internas es ayudarnos para ofrecerle un cuidado de alta calidad a nuestros pacientes. Estas políticas no se han previsto para ser agobiantes. De nuestra parte, nos comprometemos también a hacer lo posible para que las citas programadas avancen de la manera más eficiente.

### Políticas en caso de llegar tarde

Le rogamos llegar a la clínica a la hora que el personal le haya indicado en el momento de programar la cita. Si llega tarde es probable que tenga que esperar mucho más para ver al proveedor médico o que tengamos que reprogramar la cita para otra ocasión.

### Políticas en caso de cancelación

Tri-City Health Center atiende a muchísimos pacientes. Llámenos con la debida anticipación si cree que no podrá asistir a su cita. Todas las citas deben cancelarse el día antes (o el viernes en caso de que la cita sea el lunes). Si nos avisa con tiempo podremos ofrecer esa cita a otro paciente que necesite ver al proveedor médico.

## Políticas Internas

### Políticas para dar de alta

Tri-City Health Center se reserva el derecho de no prestarle atención si:

- Usted ingresa intencionalmente a la clínica con armas
- Usted profiere amenazas contra los pacientes o el personal
- Usted roba cualquier cosa propiedad de TCHC o de otra persona que trabaja o esté de visita en TCHC
- Usted altera deliberadamente una prescripción
- Si se juzga que la atención médica continuada en TCHC no es lo más conveniente para su caso
- Usted manifiesta constantemente un comportamiento verbal abusivo contra otros pacientes o el personal de TCHC
- Usted no cumple con las recomendaciones y normas médicas
- Usted presenta una identificación o información falsa del paciente

### Políticas para las mascotas

Le rogamos dejar sus mascotas en casa cuando venga a cualquiera de nuestras clínicas. Solo se permiten en la clínica animales de asistencia a discapacitados.

## Atención Nocturna

Tri-City Health Center ofrece un servicio telefónico nocturno con una enfermera clasificadora.

**Teléfono para pedir citas  
(510) 770-8040**

Cuando llame a la clínica para pedir ayuda médica, escuchará primero un mensaje indicando que si se trata de una emergencia debe colgar y llamar al 911.

Después de ese mensaje continuará al contestador automático. Este servicio grabará su mensaje y hará que el proveedor de turno se comunique luego con usted. El proveedor médico de turno documentará y hablará con usted sobre sus síntomas y le recomendará la manera adecuada de proceder.

La siguiente es la lista de hospitales del área que pueden prestarle atención en caso de emergencias:

**ALAMEDA COUNTY MEDICAL  
CENTER HIGHLAND HOSPITAL**

1411 E. 31st Street  
Oakland, CA 94602  
Telefonista del hospital principal  
(510) 437-4800  
Departamento de emergencias  
(510) 437-4559

## Atención Nocturna

**WASHINGTON HOSPITAL**

2000 Mowry Ave.  
Fremont, CA 94538  
Teléfono principal (510) 797-1111

**EDEN MEDICAL CENTER**

20103 Lake Chabot Road  
Castro Valley, CA 94546  
Teléfono principal  
(510) 537-1234  
Servicios de emergencia  
(510) 889-5015

**ST. ROSE HOSPITAL**

27200 Calaroga Avenue  
Hayward, CA 94545  
Teléfono principal  
(510) 264-4000  
Servicios de emergencia  
(510) 264-4026



## Derechos de los Pacientes

### Información

Obtener información, de una manera comprensible, sobre todos nuestros servicios.

### Respeto

Obtener servicios con respeto y dignidad, sin que importen sus ancestros o el lugar de donde viene.

### Privacidad y Confidencialidad

Mantener su información e historial médico privados, a menos que usted dé un permiso por escrito. Ser contactado por teléfono, correo electrónico o correo postal, según lo que usted indique a nuestro personal.

### Tratamiento de Emergencia

Ser examinado por un proveedor médico en caso de que una enfermedad repentina y grave ponga su vida en peligro. Recibir servicios de emergencia en caso de que el mejor tratamiento no se le pueda dar en las clínicas de Tri-City Health Center.

## Derechos de los Pacientes

### Participación

Obtener información sobre su salud y sus condiciones médicas y trabajar con el proveedor médico para decidir el cuidado y los tratamientos que debe recibir. Recibir el cuidado de mejor calidad que Tri-City Health Center le pueda prestar. Tener derecho a negarse a recibir cualquier tratamiento.

### Quejas

Hable con algún empleado o llene por escrito un formulario si no está satisfecho con los servicios que le han prestado o con cualquier otro aspecto de la atención recibida en Tri-City Health Center. Si presenta una queja esto no se guardará en su contra para recibir servicios más adelante.

## Responsabilidades del Paciente

Es su responsabilidad asistir a tiempo a sus citas. Si no va a poder asistir a una cita, llame para cancelarla lo más pronto posible, a más tardar el día antes (o el viernes si se trata de una cita para el lunes).

Es responsabilidad suya dar al personal que lo atiende toda la información y los documentos necesarios para administrarle los cuidados médicos.

Es responsabilidad suya comunicar al personal cualquier cambio en su dirección, teléfono, ingresos y estado de salud.

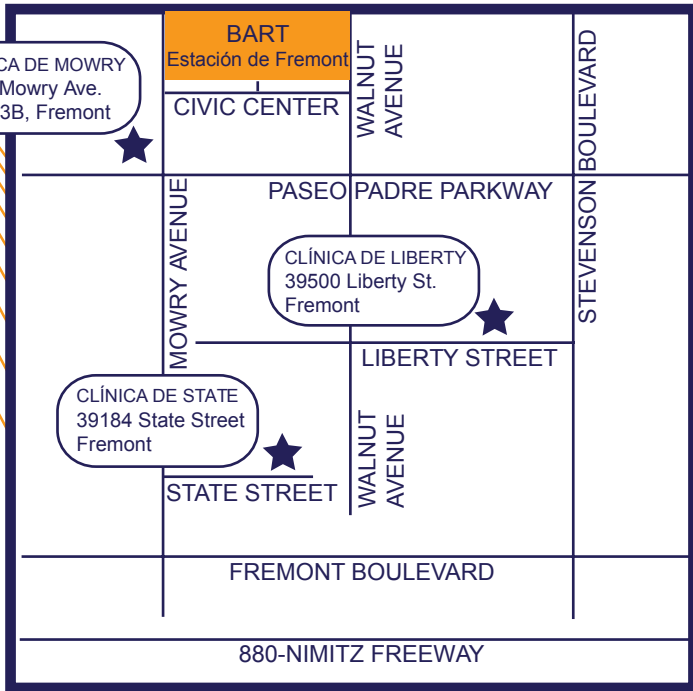
Es responsabilidad suya seguir las instrucciones, prescripciones y recomendaciones que le dé el personal de la clínica.

## Responsabilidades del paciente

Es responsabilidad suya tratar al personal y a los demás pacientes con respeto y dignidad, lo cual incluye no acosarlos física o verbalmente.

Es responsabilidad suya pagar por su visita médica y dar a la clínica la información de su seguro.

# Clínicas Principales



Teléfono para pedir citas

**(510)770-8040**

[www.tri-cityhealth.org](http://www.tri-cityhealth.org)

Este Centro de Salud participa en el "Programa de Centro de Salud" el cual es subsidiado bajo 42 U.S.C. 254b, y se considera un empleado del Servicio Público de Salud en virtud de 42 U.S.C. 233 (g)-(n).