



West County
Health Centers

Caring for our Communities
a californiahealthcenter

Occidental Area Health Center

3802 Main Street, PO Box 100
Occidental, California 95465
Teléfono: (707) 874-2444
Fax: (707) 874-1664

Horario: **Lunes a jueves de** 9:00am-8:00pm
Viernes: 8:00am-4:00pm
Sábado: 9:00am-12:00pm

Russian River Health Center

16387 First Street, PO Box 226
Guerneville, California 95446
Teléfono: (707) 869-2849
Fax: (707) 869-1477

Horario: **Lunes a viernes de** 9:00am-8:00pm
Sábado: 9:00am-12:00pm

Gravenstein Community Health Center

652 Petaluma Avenue, Suites H/D
Sebastopol, California 95472
Teléfono (707) 823-3166
Fax: (707) 869-8170

Horario: **Lunes a viernes de** 9:00am-8:00pm
Sábado: 9:00am-12:00pm

Queremos brindarle la mejor atención posible, a usted y a su familia.
Tómese un minuto para leer esta información importante.

Su proveedor de atención primaria: _____

HOGAR MÉDICO

En West County Health Centers creemos que cualquiera debe tener acceso a un «hogar médico» donde pueda establecer una relación a largo plazo con un proveedor de atención médica y un equipo de profesionales de la salud que le brindarán un ambiente familiar, seguro y culturalmente sensible para ayudarlo a satisfacer sus necesidades médicas.

Creemos que cada persona debe tener poder de decisión sobre su salud y tiene derecho a elegir su proveedor médico y su equipo de atención médica. Es nuestra responsabilidad ayudar a cada paciente a equiparse y apoyarles en su búsqueda de salud y bienestar.

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA:

Ayúdenos y permítanos coordinar su atención médica proporcionándonos toda la información que necesitamos. Infórmenos si acude a otros centros con regularidad o si utiliza otros servicios de atención médica para que podamos consultarlo y brindarle un mejor servicio.

Una descripción detallada de los servicios adicionales disponibles en West County Health Centers está disponible más adelante en esta guía.

*Tenga en cuenta que el código QR anterior lo llevará al siguiente sitio web: {enter URL to Provider Care Team List}
(El enlace puede cambiar ligeramente cuando se actualicen los equipos de atención)*



Escanear aquí para ver:
{Provider Name}
Equipo de atención médica

MENORES Y JÓVENES

Las personas menores de 18 años deben ir acompañadas por un familiar o traer una autorización que dé permiso al WCHC para tratar al menor. Es posible que sea necesario cambiar la cita de los pacientes si no se cumple este requisito. Ofrecemos servicios confidenciales en centros de atención primaria con cita previa para jóvenes de 12 años o más. Para los exámenes *Well Child* en nuestros centros de atención primaria, los jóvenes de 12 años o más entrarán inicialmente sin sus familiares o tutores. Tenga en cuenta que un representante puede acceder a la cuenta de un menor en el Portal Web para Pacientes, excepto si se trata de un menor de entre 12 y 17 años, siguiendo con la ley de derechos de menores de California. Más adelante en esta guía encontrará más información sobre el Portal Web y sobre nuestros programas de servicios para jóvenes. La recepción está disponible para explicarle sus opciones en la próxima cita.

SERVICIOS SENSIBLES

Los servicios sensibles abarcan la atención de la agresión sexual; las visitas al médico por consumo de drogas o alcohol; embarazos, atención prenatal y obstetricia, y los servicios integrales de salud reproductiva; el asesoramiento, las pruebas, el diagnóstico y la atención relacionados con el VIH; las pruebas, el diagnóstico y el tratamiento de las ITS; y la atención relacionada con el abuso (doméstico o de otro tipo). Puede solicitar más información sobre estos servicios a su equipo de atención médica.

Estos servicios se pueden programar **con o sin** notificaciones de recordatorio dirigidas al contacto principal de la cuenta.

CUALQUIER PERSONA DE 12 AÑOS O MÁS puede programar este tipo de visitas sin el consentimiento o conocimiento de sus representantes legales. **Los pacientes menores de 27 años** pueden solicitar visitas anónimas para los Servicios Sensibles a través de la clínica de Servicios para Jóvenes, que se detalla más adelante en esta guía.

PORTAL WEB

West County Health Centers se complace en ofrecerle un Portal Web seguro para pacientes mediante la aplicación telefónica Healow que le permitirá comunicarse con su proveedor y su equipo de atención mediante un correo electrónico

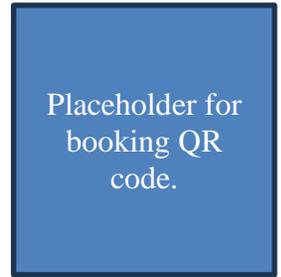


seguro, solicitar y ver citas, cambiar su información demográfica personal, ver su historial médico y completar cuestionarios antes de su visita. Tenga en cuenta que el acceso de representantes de menores está disponible, exceptuando a pacientes de entre 12 y 17 años. Pregunte cómo reservar su próxima cita.

CITAS

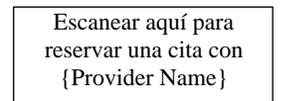
PARA CONCERTAR UNA CITA:

La programación de citas está disponible en nuestra página de inicio en www.wchealth.org, o llamando a nuestro centro de llamadas. Díganos cuáles son sus necesidades médicas para que podamos programar una cita adecuada con su proveedor médico. Si está enfermo, haremos todo lo posible para atenderle el mismo día o al día siguiente. El acceso a las citas para pacientes nuevos se adaptará de la mejor manera posible a nuestra capacidad de programación; solemos programar estas citas con 2 o 3 meses de antelación. Confirmamos las citas electrónicamente antes de la visita y requerimos su respuesta para confirmarlas. Haga todo lo posible por asistir a las citas y mantener su información de contacto actualizada.



PARA CANCELAR UNA CITA:

Por favor, avísenos con 24 horas de antelación si debe cancelar una cita. Esto nos da tiempo suficiente para programar la consulta de otra persona. Puede cancelar contestando a los recordatorios de citas por mensaje de texto/SMS o por teléfono.



ATENCIÓN FUERA DEL HORARIO DE ATENCIÓN, CUANDO ESTAMOS CERRADOS:

Una vez que haya tenido alguna cita, contamos con proveedores de guardia para problemas médicos urgentes. Puede acceder a este servicio llamando al centro de salud, al número de teléfono que aparece arriba. Siga las instrucciones del contestador automático. Es posible que tenga que dar su nombre, fecha de nacimiento y número de teléfono para que el proveedor pueda devolverle la llamada. Puede esperar que el proveedor que esté de guardia le devuelva la llamada en un plazo de 30 minutos.

Tenga en cuenta que el código QR anterior lo llevará al siguiente sitio web: <https://wchealth.info/HealowBookNow>

QUÉ LLEVAR A CADA CITA

Llegue unos minutos antes a su cita. Es posible que haya documentación adicional que completar o información que verificar. Si llega tarde, es posible que no podamos atenderlo y que se le pida que cambie la cita.

Informe en recepción si ha cambiado de dirección, número de teléfono, farmacia o plan de seguro.

- **VISITAS O PRUEBAS RECIENTES:** Infórmenos si ha acudido a emergencias, al hospital o a otro proveedor, o si se ha realizado algún análisis o pruebas desde su última visita.
- **TARJETAS DE MEDI-CAL, FAMILY PACT O DE SEGURO:** Lleve todos los comprobantes de seguro a cada visita.

Si tiene un seguro privado, verifique con su compañía de seguros que West County Health Centers es un proveedor contratado dentro de la red. Si su seguro privado es una HMO (Health Maintenance Organization), verifique que la persona que figura como su proveedor de atención primaria sea proveedor del WCHC y un grupo médico asociado. Mientras WCHC sea un proveedor dentro de la red o figure como su centro de atención primaria y clínica, puede acceder a cualquiera de los centros de WCHC y elegir a cualquier proveedor de WCHC que acepte nuevos pacientes, sin necesidad de permisos adicionales de su compañía de seguros. Tenga en cuenta que usted será responsable de los costos si el seguro no lo cubre o si su seguro no está asignado a un médico del WCHC.

- **MEDICAMENTOS ACTUALES:** Lleve sus frascos de medicamentos.
- **REGISTRO DE VACUNAS**
- **COPAGO O PAGO DE PARTE DEL COSTO:** El pago se solicita en el momento de su visita. No se rechazará a nadie por no poder pagar.

RECARGAS DE MEDICAMENTOS

Primero llame a su farmacia. Se pondrán en contacto con nosotros para verificarlo. Espere un mínimo de 3 días hábiles después de la solicitud para volver a surtir su medicamento. Llame a su farmacia con tiempo suficiente antes de que se le acabe el medicamento. Tenga en cuenta que algunos medicamentos pueden requerir una cita con su proveedor de atención primaria para que le aporten una receta.

RESULTADOS DE LABORATORIO

A veces es necesario que su proveedor pida pruebas de laboratorio. Algunas pruebas se pueden hacer en la clínica, pero para otras es posible que tenga que ir a un laboratorio externo. La mayoría de los resultados de laboratorio están disponibles en un plazo de 7 a 10 días. Le notificaremos a través del Portal o por teléfono cuando recibamos sus resultados, y esto puede incluir una solicitud de una cita de seguimiento para analizarlos. No llame para obtener los resultados de

laboratorio a menos que no haya tenido noticias nuestras en dos semanas. **Notifíquenos cualquier cambio en su información de contacto.**

DERIVACIONES

Comuníquese a su proveedor médico durante la consulta si cree que necesita que se le derive a especialistas. Muchos planes de seguro requieren autorización previa para consultar a especialistas. Se le notificará cuando se autorice la derivación, lo que indicará que puede programar una cita con una persona especialista. Se proporcionará información; si necesita ayuda adicional, comuníquese con su equipo de atención médica.

COSTOS

No se rechazará a nadie por no poder pagar. Los centros West County Health Centers ofrecen una escala de tarifas para los pacientes que reúnen los requisitos de ingresos y no tienen seguro. Se pueden organizar planes de pago. Le haremos preguntas sobre sus ingresos para determinar los cargos. Notifíquenos si sus ingresos cambian para que podamos ajustar nuestras tarifas en consecuencia. Ofrecemos servicios y programas de planificación familiar gratuitos y de bajo costo para pagar ciertos medicamentos. Si le preocupa el costo, solicite en recepción o por teléfono una cita con el equipo de coordinación de acceso para que podamos ayudarle a encontrar una solución.

HISTORIALES MÉDICOS

Para brindarle una atención médica integral, necesitamos una copia de su historial médico. Le ayudaremos con gusto a solicitar una copia de su historial médico anterior.

Todos los pacientes tienen derecho a obtener copias de su historial clínico en nuestras instalaciones. Requiere autorización por escrito. Normalmente, la tramitación de la solicitud tarda 10 días laborables. WCHC contrata a un proveedor externo para todos los propósitos de los registros médicos; y le podemos proporcionar su información de contacto y comercial si lo desea.

Su privacidad es importante para nosotros. Nosotros, y todos los proveedores con los que tenemos contratos, cumplimos con todas las leyes estatales y federales con respecto al uso de su información médica. Si tiene alguna pregunta, pida hablar con el encargado de su clínica de atención primaria.

SERVICIOS INTEGRADOS DISPONIBLES EN WEST COUNTY HEALTH CENTERS

COORDINADORES DE ACCESO: *(con cita previa, disponibles para todos)*

Nuestro equipo de coordinadores de acceso está disponible para citas en persona o por teléfono en cada centro de atención primaria. Están capacitados para determinar su elegibilidad para Covered California, así como para ayudarle con las solicitudes para Medi-Cal/Partnership, CalFresh (cupones para alimentos) y más. También son una parte integral de WCHC a la hora de ayudar a los pacientes a determinar su elegibilidad para nuestros programas de asistencia financiera, que incluyen una escala de tarifas, programas de descuentos para ciertos medicamentos y límites anuales en los cargos para los pacientes que están diagnosticados con VIH y que cumplen con los requisitos de ingresos. Para reservar una cita, pregunte a nuestro personal de recepción o llame al centro.

SALUD CONDUCTUAL: *(citas individuales disponibles por derivación para pacientes con planes de seguro Medicare & Medi-Cal)*

Los servicios de salud conductual (Behavioral Health) son una extensión de la atención médica que recibirá e incluyen la colaboración con su proveedor médico. Los especialistas en salud conductual están disponibles para hablar con usted sobre las cosas en las que le gustaría recibir ayuda, cómo estos problemas están afectando a su vida y qué recursos están disponibles tanto en WCHC como en la comunidad para abordar estas necesidades. La atención brindada puede ayudarle con la depresión, la ansiedad, los traumas y acompañarle en cambios importantes en su vida para estar más saludable. La atención de salud conductual se brinda en sesiones individuales (disponibles para pacientes con planes de seguro & Medi-Cal de Medicare), en sesiones grupales a través de nuestros servicios de bienestar (disponibles para cualquier paciente establecido en un centro de atención primaria del WCHC) y mediante derivación a servicios externos. Hable con su proveedor de atención primaria si desea acceder a los servicios de salud conductual.

Si tiene un plan de seguro privado, hable con su plan de seguro para saber dónde encontrar tratamiento y apoyo de salud conductual cubiertos.

SALUD REPRODUCTIVA INTEGRAL: *(citas disponibles por derivación)*

Como parte de nuestros servicios integrales de salud reproductiva, cada una de nuestras clínicas ofrece orientación de planificación familiar y métodos anticonceptivos. También ofrecemos atención durante el embarazo y el posparto. Los médicos de familia brindan un servicio completo de atención prenatal con parto en el Hospital Sutter de Santa Rosa. Todas las pacientes embarazadas están inscritas en un programa integral de servicios de salud perinatal que brinda educación, derivaciones a otros servicios, preparación para el parto y clases de cuidado del recién nacido. Después del parto, ofrecemos visitas de enfermería para controlar a la paciente y al nuevo bebé y un amplio apoyo en materia de lactancia y consultas con nuestro personal de enfermería especializada en lactancia.

Puede acceder a estos servicios llamando al número de su clínica habitual o comunicándose con nuestro programa de servicios perinatales (707) 271-7147. Aceptamos la mayoría de los seguros y podemos ayudar a inscribir a las pacientes embarazadas en el plan Medi-Cal de emergencia si es necesario.

ODONTOLOGÍA: (citas disponibles para pacientes establecidos en un centro de atención primaria del WCHC; se acepta el seguro Partnership & Medi-Cal)

Los servicios dentales están disponibles para pacientes del WCHC de todas las edades en Russian River Health Center y en la Clínica Dental Comunitaria de Sebastopol. Brindamos los siguientes servicios según las pautas aprobadas por Medi-Cal: Diagnóstico oral: *Exámenes dentales y radiografías*; tratamiento preventivo: *Limpiezas, selladores, aplicación de flúor*; odontología quirúrgica: *Empastes del color de los dientes, coronas*; prostodoncia removible: *Prótesis parciales*; cirugía oral: *Extracciones*; atención dental pediátrica, incluida la educación sobre salud bucal infantil; atención dental durante el embarazo; tratamiento periodontal: *Tratamiento no quirúrgico para la enfermedad de las encías*; tratamiento endodóntico limitado; diagnóstico de emergencia. *Actualmente no ofrecemos implantes dentales, puentes, ortodoncia, óxido nitroso ni anestesia general (sedación).*

Nuestro horario es de 8 a.m. a 12 p.m. y de 1 p.m. a 5 p.m. Aceptamos pagos privados y disponemos de planes de escalas proporcionales a sus ingresos, planes Medi-Cal y Partnership Health Plan para pacientes. Llámenos al (707) 869-2933 para contratar los servicios en nuestras ubicaciones de Sebastopol o Guerneville.

GÉNERO: (atención individual a través de un proveedor de atención primaria del WCHC o una remisión externa, visitas grupales disponibles para todos)

La atención primaria y especializada que afirma el género, incluida la salud médica, conductual y mental para todas las edades, está disponible en todos los centros del WCHC, incluidos la Teen Clinic, la clínica Healthcare for the Homeless y el Wellness Center. El acceso a una atención positiva y de calidad es una prioridad para WCHC, en consonancia con nuestra misión de reducir las barreras en la atención médica y las desigualdades en materia de salud. La atención médica que afirma el género puede significar cosas diferentes para cada persona, incluidas, entre otras: la atención preventiva y primaria que afirma el género, la salud mental, la gestión del inicio de la terapia hormonal, las derivaciones quirúrgicas relacionadas con el género, el apoyo y perioperatorio y el apoyo para el cambio de nombre o sexo. Además, organizamos un Evento Mensual de Servicios Inclusivos en Materia de Género para todas las edades y un Grupo de Jóvenes y Género dos veces al mes, visitas médicas grupales que priorizan el apoyo educativo, el intercambio de conocimientos y la construcción de la comunidad, así como un proceso para acceder a visitas individuales y a nuevos pacientes.

Si se identifica como transgénero o con un género fluido de alguna manera, comuníquelo a la programación y nos aseguraremos de que su cita tenga lugar con nuestro personal experimentado. Queremos dirigirnos a usted correctamente; si bien le inscribiremos con el nombre y el género de su seguro, indíquenos su nombre y los pronombres utilizados si son diferentes de la información de su seguro para que podamos dirigirnos a usted y atenderle adecuadamente.

HEALTHCARE FOR THE HOMELESS:

Nuestro equipo de atención médica para personas sin hogar en Third Street House ofrece atención primaria, servicios de salud conductual y administración intensiva de casos para pacientes de WCHC que se encuentran sin domicilio o que se han quedado sin hogar en los últimos 12 meses y que tampoco están recibiendo la atención de su equipo de atención primaria habitual.

Reconocimos que la falta de vivienda crónica a menudo surge en el contexto de múltiples diagnósticos complejos de salud física y mental, y empleamos estrategias de reducción de daños, basadas en el trauma y de bajo costo para conectar a las personas sin hogar con servicios que incluyen atención primaria integral, medicina de adicciones, apoyo psicológico, acceso psiquiátrico, administración de casos de enfermería, acceso dental, cuidado de heridas, suministros para la reducción de daños, duchas, alimentos y asistencia para suscribirse al seguro y recibir servicios de vivienda.

Si estos servicios le resultarían útiles, llame o venga en persona a nuestra oficina de Third Street House e informe al personal de cómo podemos ayudar.

ATENCIÓN DEL VIH: (disponible a través del proveedor de atención primaria del WCHC)

WCHC ofrece una gama completa de servicios de consulta, diagnóstico y tratamiento para todas las etapas del VIH, con servicios integrales de atención primaria y apoyo, con el compromiso de mejorar las vidas de las personas afectadas por el VIH. Todos los pacientes que viven con el VIH contarán, en su equipo de atención médica, con una persona titulada en enfermería y con una persona encargada de la administración de asistencia social con conocimientos específicos sobre el VIH.

Todos los pacientes nuevos afectados por el VIH, al iniciar la atención en el WCHC, se reunirán con su enfermero gerente de atención del VIH para admitirlos, revisar sus antecedentes de salud y derivarlos, según sea necesario. También es importante programar una cita con nuestros coordinadores de acceso para revisar las verificaciones de seguro, ingresos y residencia. Como programa financiado por Ryan White, estamos obligados a recopilar anualmente

información demográfica, de seguro y de ingresos específica de nuestros pacientes afectados por el VIH, y podemos ofrecer escalas proporcionales a sus ingresos y un límite anual de cargos a los pacientes que reúnan los requisitos. Nuestros coordinadores de acceso pueden darle información adicional; nuestro equipo de recepción y nuestro centro de llamadas podrán ayudarle a programar esa cita.

PSIQUIATRÍA: *(citas disponibles para los pacientes de atención primaria de West County Health Centers por remisión)*

Los servicios de psiquiatría son una extensión de la atención médica que recibirá e incluyen la colaboración con su proveedor médico. Los servicios de psiquiatría compasiva están disponibles para hablar con usted sobre sus problemas de salud mental, analizar los posibles medicamentos de salud mental que podrían beneficiarle y controlar los medicamentos que ya esté tomando. Hable con su proveedor de atención primaria si desea contratar nuestros servicios de psiquiatría.

BIENESTAR: *(ofrece visitas individuales y visitas en grupo a pacientes establecidos en un centro de atención primaria del WCHC)*

La misión del Wellness Center (Centro de Bienestar) es educar, apoyar y capacitar a nuestros pacientes para que realicen cambios sostenibles en sus elecciones diarias a fin de mejorar su salud y bienestar. Creemos que la salud de cada persona es un viaje único. A través de asociaciones de colaboración entre pacientes, proveedores integradores y expertos en prácticas complementarias como la acupuntura, la biorretroalimentación y la nutrición, brindamos un modelo de atención integral a los pacientes del WCHC.

Pregúntele a su equipo de atención médica o llámenos hoy mismo al 707-887-0290 para ver si tenemos consultas o visitas médicas grupales que puedan ayudarle en su camino hacia el bienestar. Aceptamos la mayoría de los seguros, Medicare, Medi-Cal y la escala proporcional a sus ingresos. Algunas consultas requerirán una derivación de su proveedor de atención primaria.

SERVICIOS PARA JÓVENES:

El programa de servicios para jóvenes incluye nuestra **Teen Clinic** *(que atiende a pacientes de 12 a 26 años)* y nuestros **centros de salud escolares** (para estudiantes del campus de Guerneville School, Laguna High y Analy High). Brindamos servicios de atención médica y apoyo compasivos, de alta calidad, accesibles y asequibles para jóvenes en espacios seguros y sin prejuicios. Los servicios de nuestra clínica Teen Clinic se encuentran en Gravenstein, en la suite F, con horario sin cita previa de lunes a jueves por la tarde, de 1:30 pm a 5:00 pm. Todas nuestras clínicas ofrecen visitas sin cita previa, visitas programadas y visitas por video o por teléfono. Llame al (707) 887-0427 para obtener más información.

Teen Clinic incluye atención médica con un enfoque en la salud sexual (pruebas, prevención y tratamiento de las ITS), prevención del embarazo, asesoramiento, pruebas y tratamiento de ITS, pruebas de detección de infecciones genitales y urinarias, pruebas de detección del cáncer de cuello uterino, exámenes pélvicos, atención médica orientada al género, derivaciones de salud mental, recursos alimentarios del banco de alimentos, apoyo a la educación entre iguales y nuestro programa de reducción de los daños causados por el consumo de sustancias, que incluye el intercambio seguro de agujas para todas las edades, la distribución de Narcan y pruebas de consumo de fentanilo.

Las **clínicas escolares** también incluyen servicios médicos de atención primaria: pruebas de bienestar, visitas por enfermedad y exámenes físicos deportivos. Además de las visitas sin cita previa, los jóvenes, los padres/tutores y/o los maestros también pueden derivar al joven a los servicios escolares a través de nuestra web en www.wchealth.org/service/youth-services *(haga clic en el botón naranja de recomendación para recomendar a alguien o a usted mismo)*. Le llamaremos para programar una cita una vez que recibamos la petición de derivación.

No es necesario que los pacientes estén establecidos en un centro de atención primaria del WCHC para acceder a la mayoría de los cuidados del programa de servicios para jóvenes. Tenemos experiencia en atender a pacientes en Sonoma County y sus alrededores y podemos ayudarle a encontrar su clínica más cercana.