



CrescentCare
A Partnership for Life

Manual del paciente



Quiénes somos

En CrescentCare, agrupamos a los cuidadores y a la comunidad como socios en salud y bienestar para todos. Nuestra experiencia se fundamenta en 40 años de impacto a través de nuestra organización fundadora, NO/AIDS Task Force. En 2014, nos convertimos en un Centro de Salud Calificado Federalmente para ofrecer una gama ampliada de servicios de salud y bienestar para todos aquellos que buscan servicios de atención médica en Greater New Orleans y en el sureste de Luisiana.

Nuestra misión

Fortalecer a toda nuestra comunidad mediante atención médica y educación integrales.

Nuestra visión

Una comunidad sin obstáculos para la atención médica, en la que todas las personas tengan el poder para estar sanas e íntegras.

Nuestros valores

Inclusión: brindamos atención compasiva a todas las personas, independientemente de su raza y origen étnico, orientación sexual, identidad de género, estatus de VIH, situación de vivienda e inmigración, ingresos, idioma, identidad cultural y discapacidad.

Representación: somos un reflejo de las comunidades a las que servimos.

Dignidad: honramos las experiencias de vida de nuestros clientes y personal.

Nuestros servicios

Atención primaria • Pediatría • Odontología • Profilaxis
posexposición (PEP), Profilaxis preexposición (PrEP),
Recuperación de adicciones • Clínica del género • Salud
conductual en cuanto a nutrición • Servicios de apoyo
al VIH • Programa de acceso a jeringuillas en psiquiatría
Estudios de investigación, pruebas y prevención en
cuanto a salud sexual, inscripción en Medicaid/seguros
Promoción, divulgación e información para dejar de fumar

Iniciativas

Programa de Acceso a Jeringas de Nueva Orleans

Acceso a jeringas y
medicamentos para sobredosis,
recursos para el consumo de
sustancias y tratamiento del virus
de la hepatitis C (VHC)

No Wrap No Tap

Información sobre las infecciones
de transmisión sexual (ITS),
pruebas e iniciativas juveniles
para las comunidades negras

Food for Friends

Comestibles y artículos de
primera necesidad para personas
que viven con VIH

Mente, cuerpo y alma

Información sobre bienestar,
nutrición y ejercicio

The Movement

Pruebas de ITS/VIH, apoyo
entre pares y comunitario para
hombres negros homosexuales,
bisexuales y queer menores de
35 años

RecoveryWorks

Recuperación de adicciones
ambulatoria e intensiva y
reducción de daños

Bonne Santé

Oportunidades y recursos
de investigación para gays,
bisexuales y hombres que
tienen relaciones sexuales con
hombres

T'cher

Salud sexual, apoyo entre pares
y PrEP para mujeres trans

Para obtener una lista completa de los servicios actuales, horarios
y recursos para pacientes, visítenos en línea en crescentcare.org.

Citas

Para programar una cita, llámenos al **504-821-2601**.

Ofrecemos citas para el mismo día en caso de necesidades urgentes, siempre que estén disponibles. Si necesita cancelar o reprogramar su cita, llame al menos con 24 horas de antelación. Traiga una identificación con foto y un comprobante de seguro vigente, si lo tiene. Si atraviesa dificultades económicas, traiga también un comprobante de ingresos actualizado, como talones de pago recientes o información de la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI).

CrescentCare les proporciona asistencia a las personas con discapacidad para que puedan comunicarse eficazmente con nosotros, como intérpretes de lenguaje de señas cualificados o información escrita en otros formatos, según sea necesario. Utilizamos servicios de interpretación para las personas cuya lengua materna no es el inglés. Si necesita estos servicios, comuníquese a cualquier miembro del personal.

CrescentCare cumple con todas las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Su acceso en línea a nuestro sitio web

Como paciente de CrescentCare, usted puede acceder a su información de salud las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través del Portal del paciente, enviar mensajes a sus proveedores, ver resultados de laboratorio y próximas citas y descargar su historia clínica. Póngase en contacto con nuestro Centro de Atención Telefónica llamando al **504-821-2601** para configurar su acceso personal al portal, luego visite **crescentcare.org** para iniciar sesión y obtener más información sobre cómo acceder a través de la aplicación en su teléfono inteligente.



Confidencialidad

Estamos comprometidos con la protección de su privacidad. De acuerdo con la ley estatal, solo podemos divulgar su información en los siguientes casos específicos:

- Si se encuentra en peligro grave de hacerse daño o de hacérselo a otra persona
- Si se nos informa sobre abuso o abandono de un menor, de un anciano o de una persona discapacitada
- Si un tribunal nos ordena divulgar su historial clínico
- Si denuncia a un trabajador social, médico, enfermero, terapeuta o psiquiatra ante su junta de licencias profesionales por involucrarse en una relación sexual o por pedirle tener relaciones sexuales con usted

sus derechos

- Ser tratado con respeto, incluido el respecto a su identidad de género y sus pronombres.
- Hablar con su equipo de atención médica sobre sus cuidados, su tratamiento y todas sus preguntas.
- Elegir su proveedor y cambiar de proveedor, si así lo desea.
- Comprender cuánto costará su atención.
- Tomar la decisión final sobre su atención. Puede cambiar de opinión o rechazar los servicios antes o durante cualquier plan de tratamiento recomendado.
- Que se trate de forma confidencial todo lo relacionado con su atención, incluidos los expedientes, las llamadas telefónicas y los exámenes.
- Recibir una copia de su historia clínica.
- Saber que nunca retenemos físicamente a nuestros pacientes o clientes.

sus responsabilidades

- Tratar a las demás personas con respeto en todo momento. Comprender que si no lo hace, nos reservamos el derecho a iniciar un contrato de conducta con usted o a darle de baja de los servicios.
- Compartir con su equipo de atención información completa y veraz sobre su salud y sus arreglos en cuanto a vivienda, medicamentos, seguro, tratamientos anteriores y actuales e información de contacto de otros proveedores.
- Hacer preguntas. Le informaremos sobre los riesgos, beneficios y costos estimados para usted. Si usted tiene un defensor designado, su defensor también tiene derecho a hacernos preguntas.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y su proveedor elaboren. Informarnos si interrumpe el tratamiento o desobedece el consejo de su médico.
- Informarnos sobre sus inquietudes. Si tiene una queja, podemos ayudarle a presentarla formalmente.
- Saber que todos nuestros centros son zonas libres de armas, drogas, humo y alcohol. Si parece estar bajo los efectos de alguna sustancia, es posible que reprogramemos su visita.

Prácticas de pago

El costo no debe ser un obstáculo para su atención médica. El costo de los servicios variará en función de los servicios prestados, el estatus del seguro, los ingresos, la estructura del grupo familiar y otros factores. Ofrecemos una escala variable de descuento en las tarifas a aquellas personas cuyos ingresos familiares sean iguales o inferiores al 200 % de las directrices del nivel federal de pobreza (actualizadas anualmente).

Según la ley, los proveedores de atención médica deben darles a los pacientes que no tienen o no utilizan seguro (pacientes que “pagan por su cuenta”) un estimado de buena fe, previa solicitud, del costo total esperado de cualquier artículo o servicio que no sea de emergencia. Esto incluye cosas como pruebas médicas, medicamentos recetados, equipo y honorarios. En caso de ser necesario, asegúrese de solicitar un estimado de buena fe y de recibir una copia por escrito al menos un día laborable antes de recibir el servicio o artículo médico.

Si tiene seguro, todos los copagos y deducibles aplicables deben ser pagados al momento de recibir el servicio. Tenga en cuenta que si tiene más de una cita en el mismo día, es posible que tenga copagos separados.

Tenga en cuenta que algunos de los servicios que recibe pueden no estar cubiertos, o no ser considerados razonables o necesarios, por su seguro. Debe pagar por estos servicios al momento de su visita, a menos que se hayan hecho otros arreglos. Si su compañía de seguros no paga su reclamación, el saldo se le facturará a usted automáticamente. Hay planes de pago disponibles, previa solicitud. Todos los centros de CrescentCare atenderán a cualquier persona que acuda a nosotros en busca de atención, independientemente de su capacidad de pago o de su estatus en cuanto al seguro.



Análisis de laboratorio

Si usted tiene seguro, el laboratorio al que es referido (incluido LabCorp, que está albergado in situ en CrescentCare) le facturará los cargos de laboratorio directamente a su plan de seguro. Es su responsabilidad confirmar que el laboratorio forma parte de su red. El laboratorio le facturará a usted directamente los costos que no cubra su seguro. Si el ingreso de su grupo familiar está por debajo del 200% del nivel federal de pobreza, y usted ya está en nuestro plan de escala variable, los costos de laboratorio están incluidos en el costo de su visita.

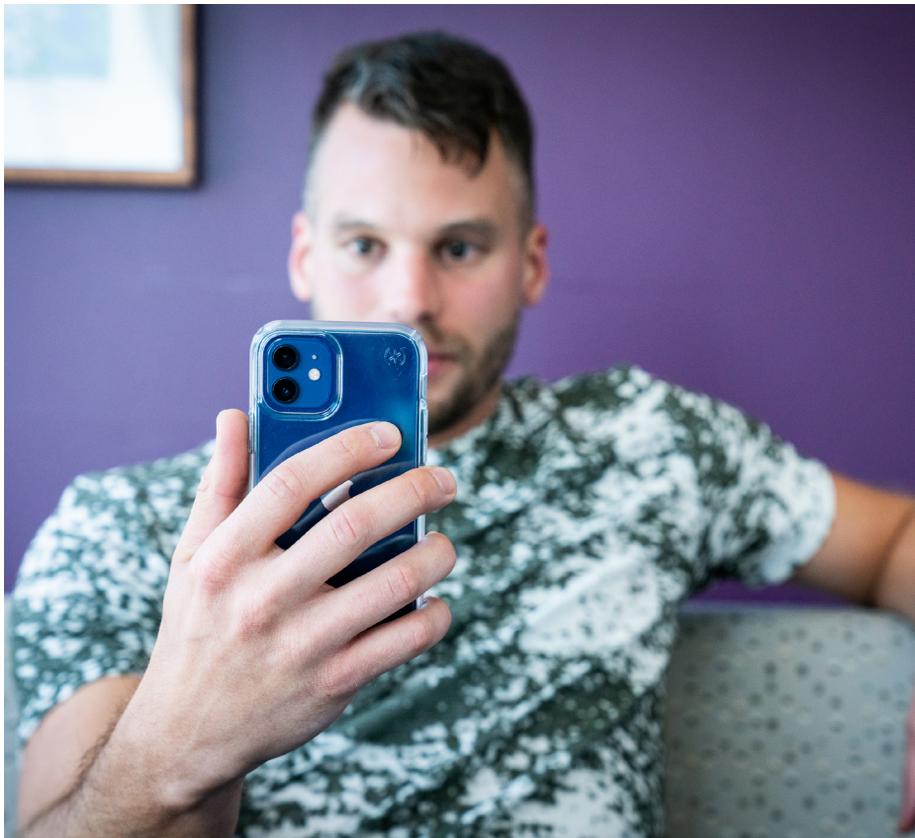
Afiliación al seguro

CrescentCare puede ayudar a los pacientes con la afiliación a Medicaid, Medicare o el mercado federal para cobertura de seguro médico. CrescentCare está certificado por el estado de Luisiana como Centro de Asistencia para Solicitudes de Medicaid.

Si considera que CrescentCare le ha discriminado por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede

Farmacias asociadas

CrescentCare se enorgullece de estar asociado con las farmacias locales Avita, Walgreens, CVS y Winn-Dixie para prestarles un mejor servicio a nuestros pacientes. Cuando usted surte sus recetas con ellos, el programa 340B les ofrece descuentos especiales a los clientes y ayuda a CrescentCare a seguir prestando servicios ampliados de salud y bienestar a nuestra comunidad. Considere la posibilidad de apoyar a CrescentCare surtiendo sus recetas en estos establecimientos. Para obtener una lista actualizada de las farmacias participantes, visite crescentcare.org/pharmacy.



presentar una queja en [compliance@crescentcare.org](mailto:compliance@ CrescentCare.org), en persona o por correo. Si necesita ayuda para presentar una queja, comuníquese a un miembro del personal.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) a través de su sitio web, por correo o por teléfono: U.S. Department of Health and Human Services 200 Independence Avenue, SW Room 509F, HHH Building Washington, D.C. TDD: **800-537-7697**

Si sospecha de un robo, fraude, despilfarro o abuso de fondos públicos, póngase en contacto con la línea directa del auditor legislativo de Luisiana llamando gratuitamente al **844-503-7283** o en línea en reportfraud.la.



CrescentCare

A Partnership for Life

crescentcare.org

504-821-2601