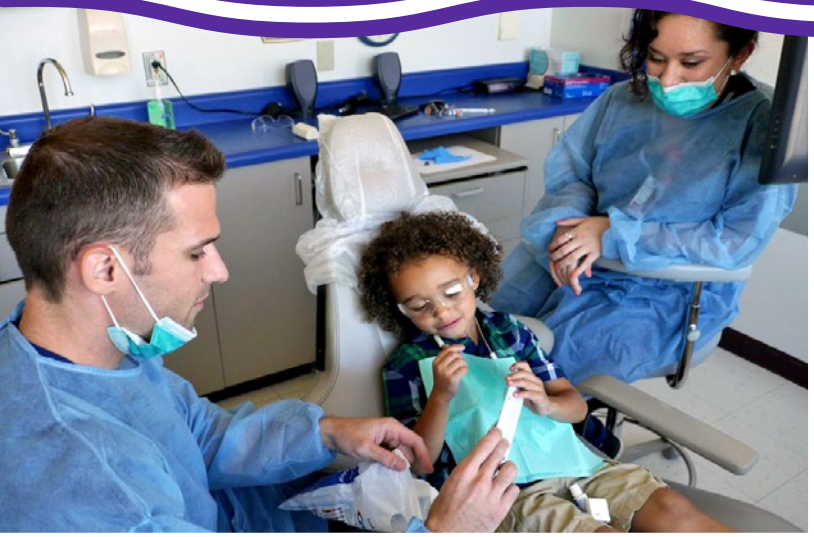
Bienvenidos a El Rio Health



Health On TUCSON
powered by
Tucson Medical Center
and El Rio Health

EL RIO
HEALTH

St. Elizabeth's
HEALTH CENTER

elrio.org

ACERCA DE NOSOTROS
RECONOCIMIENTO NACIONAL

El Rio Health ha demostrado su compromiso con su salud a través de la certificación de tres de las organizaciones más destacadas en los Estados Unidos.

El Comité Nacional de Control de Calidad (NCQA por sus siglas en inglés) ha otorgado a El Rio Health la certificación Centro de Servicios Médicos Centrados en el Paciente nivel 3.

¿Qué significa para usted?

El programa organiza la atención enfocado en usted, el paciente, trabajando en equipos de atención médica y coordinando y siguiendo su atención a lo largo del tiempo. Este proceso de atención médica facilita las asociaciones entre pacientes individuales y sus médicos personales y, cuando es apropiado, la familia del paciente.

Acreditación de la Comisión Conjunta

¿Qué significa para usted?

Nuestra promesa para USTED es servicios de la salud de alta calidad que cumplan o superen los estándares de la industria y brindar una atención EXCELENTE a cada paciente.

Indice de Igualdad en Salud Acreditación

La acreditación del Índice del Bien de Salud (HEI por sus siglas en inglés) significa que El Rio Health ha sido reconocido como un centro de atención médica cuyas políticas y prácticas son totalmente inclusivas para los pacientes LGBTQ, visitantes y empleados.

Premio HIMSS Davies

El Rio Health recibió el Premio a la Excelencia HIMSS Nicholas E. Davies. Este premio es el más alto del Programa de Reconocimiento de Valor de HIMSS y reconoce los logros sobresalientes de las organizaciones que han utilizado tecnología de la información de la salud para mejorar sustancialmente los resultados y el valor para el paciente.

Programa de Diabetes Basado en la Farmacia

El Programa de Diabetes Basado en la Farmacia de El Rio Health brinda asesoramiento intensivo y manejo médico de esta compleja condición, a menudo acompañada de presión arterial alta, colesterol alto y múltiples medicamentos necesitados. Este programa ha sido reconocido a nivel nacional como un programa de Mejor Práctica por la Sociedad Americana de Farmaceutas en Sistemas de la Salud y ha recibido un Premio de Investigación Innovadora en Atención Primaria de la Asociación Nacional de Centros de Salud Comunitarios. Además, la Fundación Asociación Farmaceuta Americana le otorgó el premio Pinnacle Award, solo uno en tres premios otorgados anualmente, a este programa que asiste a los pacientes en lograr mejores resultados de salud, seguridad del paciente, mejor calidad de vida y reducción de costos.

HISTORIA

Desde 1970, El Rio Health ha brindado atención médica de calidad, integral y accesible. Hoy, más de 113,000 personas en Tucson acuden a El Rio Health para recibir atención médica, dental, de salud mental y otros servicios de atención médica.

MISIÓN

Mejorar la salud de nuestra comunidad a través de una atención integral, accesible, asequible, de calidad y compasiva.

VISIÓN

Ser un modelo nacional de excelente asistencia médica.

Como centro de salud calificado federalmente y una organización sin fines de lucro, nosotros

- somos gobernados por una Junta Directiva representativa de nuestra comunidad.
- utilizamos un modelo de salud comunitario accesible y asequible que proporciona atención médica integral.
- trabajamos para mejorar la salud y el bienestar de nuestros pacientes y la comunidad a través de la atención directa, apoyo y la educación.
- tenemos más de 1,300 empleados y más de 266 médicos, dentistas y proveedores de práctica avanzada.
- Consistimos en 12 centros.
- aceptamos casi todos los planes de seguro.
- aceptamos a pacientes independientemente de su capacidad de pago.
- utilizamos una escala de tarifas móvil para los pacientes que pagan por su cuenta.
- somos reconocidos local y nacionalmente por la calidad de nuestra atención y personal.

SU CAMINO

Sobre Nosotros ■ Historia, Reconocimientos.....1

Bienvenidos A El Rio Health ■ Cómo contactarnos 3

Los Servicios Que Ofrecemos ■ Atención general y especializada.....4

Detalles De Ubicación ■ Ubicación Horas y Servicios.....5

Como Encontrarnos ■ Mapa de ubicación 7

Su Healthcare Home ■ Lo que puede esperar.....8

Nuestras Políticas ■ Políticas legales, reglas del sitio.....9

Tarjetas De Bolsillo ■ Portal del paciente, enfermera primero....10

BIENVENIDOS A EL RIO HEALTH

SIEMPRE DISPONIBLE PARA USTED

Citas para el mismo día

Cuando nos llame al **(520) 670-3909** se hará todo lo posible para programar una cita con su proveedor el mismo día. Si su proveedor no está disponible, intentaremos registrarlo en la misma ubicación para asegurarnos de que reciba atención. En el caso de que no podamos acomodar una cita en su ubicación seleccionada, proporcionamos citas en la Clínica de Citas el Mismo Día ubicada en nuestro Centro de Salud Congress. **Por favor llame tan pronto en el día como sea posible.**

Atención telefónica de enfermería las 24 horas, los 7 días de la semana

Las enfermeras registradas de El Rio están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (**520) 670-3909**para atender sus llamadas telefónicas por preguntas y por si necesita buscar atención inmediata. Escuchan, revisan sus síntomas o inquietudes y pueden brindar consejos de educación sobre la salud y programar citas, según sea necesario. **LLÁMENOS PRIMERO, antes de acudir a una sala de urgencias o emergencias** si no está seguro si necesita atención inmediata. También tenemos un equipo El Rio Hospital a Casa que ayuda a nuestros pacientes a salir del hospital con citas de seguimiento, preguntas sobre medicamentos y más.

Portal del paciente

El portal del paciente es un sitio web seguro y en línea específico para su médico de cabecera (PCP por sus siglas en inglés) y le brinda 24 horas de acceso conveniente a la Información de su Salud (PHI, por sus siglas en inglés) y a su expediente médico. Se puede acceder desde cualquier lugar con conexión a internet, una vez que se haya registrado.

Su Portal del Paciente seguro y en línea, le brinda acceso a:

- **24 Hr. Información De Salud**
- **Enviar Mensajes A Sus Proveedores**
- **Programar Citas No Urgentes**
- **Acceder Y Ver Los Registros Médicos**
- **Ver Y Visitar Resúmenes Y Resultados De Laboratorio**

Dos Maneras Rápidas Y Fáciles De Inscribirse:

Para usar la auto inscripción a través del sitio web:
visite elrio.org/patientportal

Durante su visita:
Pídale a un representante de El Rio que le ayude a registrarse en el portal del paciente.

LOS SERVICIOS DE EL RIO HEALTH

ATENCIÓN COMUNITARIA PARA TODOS

Medicina Para Adultos

Enfocado en la atención médica de adultos para hombres y mujeres mayores de 18 años.

Atención Especializada En VIH

Atención primaria especializada en VIH / SIDA disponible en nuestro Centro de Salud Cherrybell.

Salud Mental

Los consultores brindan servicios antes o después de su visita médica. Estamos aquí para ayudarle.

Dental

El Rio Health opera el programa dental sin fines de lucro más grande del estado de AZ y ofrece una amplia gama de atención dental general para todas las edades.

Seguros Médicos Y Recursos Comunitarios

Nuestro equipo siente pasión por brindar asesoramiento y asistencia para ayudarle a usted y su familia a obtener atención médica o referidos para recursos comunitarios.

Ejercicio Y Bienestar

Dedicados a mantenerle saludable por más tiempo para que pueda vivir más feliz.

Medicina Familiar

Enfocados en la asistencia médica para pacientes de todas las edades, desde recién nacidos hasta adultos.

Partería

Especializada en el embarazo saludable, la parto, planificación familiar, cuidado medicina preventiva para la mujer, educación y bienestar.

Sociedad Legal Médica

Los servicios de Ayuda Legal de Arizona del Sur (SALA, por sus siglas en inglés) están disponibles para pacientes de El Rio a través de una Asociación Legal Médica; por favor, póngase en contacto con su proveedor médico para un referido.

Obstetra / Ginecologo

Nuestros proveedores de obstetricia / ginecología están dedicados a la salud de la mujer y se asegurarán que usted reciba atención de alta calidad en cada etapa de la vida.

Pediatría

Ofrecemos visitas para niños sanos y enfermos, exámenes físicos, exámenes físicos para deportes, como también el manejo de enfermedades para niños que padecen de enfermedades crónicas (es decir, asma y diabetes).

Farmacia

El Rio tiene farmacias ubicadas en varios centros de El Rio, lo que facilita la recolección de sus recetas al mismo tiempo que recibe su atención médica y dental.

Terapia física

Para pacientes que necesitan asistencia con lesiones musculo esqueléticas, artritis, acondicionamiento, y atención ortopédica postoperatoria.

Laboratorio

Nuestro laboratorio es un laboratorio de diagnóstico acreditado a nivel nacional por las Enmiendas de Mejoras del Laboratorio Clínico.

Radiología

Radiología general con servicios de ultrasonido y mamografía en 3D.

Transporte

Servicios de transporte, gratuitos, para pacientes sin ningún tipo de transporte.

Medicina Transgénero

Brindamos atención médica afirmativa, respetuosa y de alta calidad para nuestras comunidades LGBTQ.

Gestión Del Cuidado / Enfermería De Triaje

Nuestros enfermeros registrados coordinadores de cuidados están disponibles en el centro de salud donde recibe atención y, junto con su equipo de proveedores, lo ayudarán a controlar su salud.

CUIDADO INTEGRAL DE LA SALUD

CENTROS DE SALUD	HORAS DE OPERACIÓN	Medicina Para Adultos	Salud Mental	Dental	Recursos De Seguros	Ejercicio Y Bienestar
Cherrybell Health Center	*Abierto lun-vie 7am-8pm; sab 8am-4pm; cerrado domingo*	✓	✓	✓	✓	✓
Congress Health Center	*Abierto lun-vie 7am-8pm; sab 8am-4pm; cerrado domingo*	✓	✓	✓	✓	✓
El Pueblo Health Center	*Abierto lun-vie 7am-8pm; sab 8am-4pm; cerrado domingo*	✓	✓		✓	✓
Grant Health Center	*Apertura a finales de 2021*					
HealthOn Broadway	*Abierto lun-vie 7am-8pm; sab 8am-4pm; cerrado domingo*	✓	✓			✓
HealthOn University	*Abierto lun-vie 7am-8pm; sab 8am-4pm; cerrado domingo*	✓	✓			✓
Northwest Health Center	*Abierto lun-vie 7am-8pm; sab 8am-4pm; cerrado domingo*	✓	✓	✓	✓	
OB/GYN Health Center	*Abierto lun-vie 8am-5pm; cerrado los fines de semana*					
Pascua Yaqui Health Center	*Abierto lun-vie 7am-12pm; 1pm-5pm; cerrado los fines de semana*	✓			✓	
Southeast Health Center	*Abierto lun-jue 7am-7pm; vie 7am-6pm; cerrado los fines de semana*	✓	✓	✓	✓	✓
Southwest Health Center	*Abierto lunes-viernes 8am-5pm; cerrado los fines de semana*	✓	✓	✓	✓	✓
St. Elizabeth's Health Center	*Abierto lun-vie 8am-12pm; 1pm-5pm; cerrado los fines de semana*	✓	✓	✓		✓

Por favor visite elrio.org para ver la ubicación y el horario de nuestras farmacias.

Farmacia Congress
abierto lunes-sábado

En El Rio Health, nos enfocamos en proporcionar una gama de servicios de la salud para satisfacer sus necesidades.

Medicina Familiar	Laboratorio	Partería	OB/GYN	Pediatría	Farmacia	Terapia Física	Radiología	Medicina Transgénero
✓	✓			✓	✓		✓	✓
✓	✓	✓		✓	✓		✓	✓
✓	✓			✓	✓		✓	✓
✓	✓	✓		✓		✓	✓	✓
	✓	✓		✓			✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
			✓					✓
✓	✓			✓	✓		✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
✓	✓		✓	✓				

Farmacia Cherrybell
Abierto lunes-viernes

Farmacia El Pueblo
Abierto lunes-sábado

Farmacia Northwest
Abierto lunes-sábado

Farmacia Pascua Yaqui
Abierto lunes-viernes

Farmacia Southeast
Abierto lunes-viernes

Farmacia Southwest
Abierto lunes-viernes

COMO ENCONTRARNOS

LA FAMILIA DE CENTROS DE SALUD DE EL RIO HEALTH TIENE MÚLTIPLES UBICACIONES EN TUCSON PARA SERVIRLE A USTED Y A SU FAMILIA.

Más de **113,000** personas en Tucson vienen a El Rio Health para cuidados médicos, dental, de salud mental, telesalud y otros servicios del cuidado de la salud

1. **Cherrybell Health Center**
   1230 S. Cherrybell Stravenue
2. **Congress Health Center**
   839 W. Congress Street
3. **El Pueblo Health Center**
   101 W. Irvington Rd, Bldg #10
4. **Grant Health Center**
   Apertura a finales de 2021
5. **HealthOn Broadway**
   1 W. Broadway Blvd.
6. **HealthOn University**
   434 E. University, #100
7. **Northwest Health Center**
   320 W. Prince Road
8. **OB/GYN Associates**
   225 W. Irvington Rd.
9. **Pascua Yaqui Health Center**
   7490 S. Camino de Oeste
10. **Southeast Health Center**
    6950 E. Golf Links
11. **Southwest Health Center**
    1500 W. Commerce Court
12. **St. Elizabeth's Health Center**
    140 W. Speedway Blvd.

SU HEALTHCARE HOME

Un Healthcare Home es un lugar donde los profesionales de la salud conocen sus necesidades, su historial y cómo ayudarlo a mantenerse saludable. Un Healthcare Home no es un edificio, es un enfoque de atención en equipo que brinda mejor acceso a todos los servicios y el apoyo que usted necesita. El equipo incluye: usted, su médico u otro proveedor de la salud, las enfermeras y otro personal; también puede que usted desee que el equipo incluya a un amigo o familiar de confianza.

Misión y Visión de la Casa de Salud de El Rio

La misión de la Casa de Salud de El Rio es proporcionar a nuestros pacientes la calidad de atención integral con la visión continua de optimizar su salud general y calidad de vida.

En un Healthcare Home

- Usted tiene una relación continua con su proveedor de atención médica y el derecho a recibir atención de otros médicos dentro de cuidados primarios de la casa de salud, buscar una segunda opinión, y buscar atención especializada
- Usted tiene todo el manejo médico, dental, de la salud mental en un registro electrónico, accesible a través del portal del paciente
- Hay un mejor acceso a la salud con citas en el mismo día, un portal para pacientes y enfermeras disponibles para ayudarle 24 horas al día /7 días a la semana
- Los asesores de la salud para la comunidad le proporcionarán:
  - Asistencia lingüística
  - Asistencia con el seguro de salud.
  - Educación de la salud, prevención de enfermedades y mejora de la salud
  - Navegación a través de El Rio Health y el sistema de salud
  - Conexión a los recursos de la comunidad
  - Asistencia de farmacia
  - Ayuda con la autogestión de enfermedades crónicas.
- Su atención se basa en las guías médicas las cuales han demostrado su eficacia.

¿Cuáles son los beneficios?

- Su equipo de salud ...
  - está aquí para ayudarlo, no para juzgarlo
  - le ayudará a optimizar su bienestar
  - le ayudara a personalizar su cuidado
  - le ayudará a encontrar a un especialista, de ser necesari
  - le ayudara a entender sus opciones de tratamiento
  - puede referirles a los servicios comunitarios cuando sea necesario
- Usted podrá comunicarse con su equipo de proveedores de la salud y hacer citas más fácilmente a través del teléfono o del portal
- Usted y su equipo de proveedores de la salud tendrán una relación basada en el respeto y la confianza mutua
- Sus creencias culturales y religiosas se valoran y se tienen en cuenta en su plan de atención médica.
- Se le proporciona información para ayudarle a aprender más sobre sus inquietudes continuas de la salud

¿Cómo puedo obtener la mejor atención?

- Lleve una lista de sus preguntas o inquietudes principales para abordarlas en cada visita
- Si usted tiene una afección crónica (por ejemplo, diabetes, hipertensión o asma), solicite un plan de cuidado que usted pueda usar para comunicarse con otros proveedores involucrados en su atención. Un plan de cuidado debe incluir su diagnóstico, el nombre de su proveedor, los medicamentos que toma, etc.
- Sea abierto y honesto acerca de sus hábitos de la salud.
- Siempre solicite que le repitan algo si usted no lo entiende
- Pídale a su proveedor de la salud que le escriba los pasos siguientes
- Pregunte como obtener cuidado médico en horas no laborales, en caso que usted lo necesite
- Hágale saber a su equipo médico, durante su visita, como se siente acerca de cómo le estamos cuidando
- Después de su visita, nosotros vamos a contactarle para una breve encuesta para que nos deje saber cómo mejorar

Asistencia de seguro de salud y programas de descuento

El Rio Health ayuda a los pacientes con pruebas de elegibilidad para una variedad de opciones de cobertura médica o programas de descuento, que incluyen:

- Asistencia de farmacia
- Escala de tarifas móviles de El Rio Health*
- HealthCare Marketplace
- Medicaid estatal de AZ

Para obtener más información sobre la Escala de tarifas móviles de El Rio Health, visite: **elrio.org/slidingfee*

POLÍTICAS LEGALES

¿Cómo nos hacemos responsables? Usted tiene la oportunidad de comunicarse con nosotros directamente o de presentar una queja sin penalización.

Comunicación Del Paciente

El Rio Health utiliza varios métodos de comunicación para ayudarle a usted o a su hijo a mantenerse saludable. Estos incluyen teléfono, correo electrónico, el correo, mensajes de texto y el portal del paciente para comunicarse con fines limitados a citas, servicios disponibles y otras comunicaciones relacionadas con la atención médica. Es posible que se apliquen tarifas de mensajes texto y usted no tiene la obligación de autorizar a El Rio Health a que le envíe mensajes de texto como parte de este programa. Para optar por no recibir estas comunicaciones en cualquier momento, llame al (520) 670-3909 o envíe el mensaje de texto "STOP" a cualquier mensaje.

Presentar Una Queja

Si desea expresar una inquietud o queja sobre su atención, tratamiento o seguridad, puede comunicarse con el gerente de un centro de salud, cualquier miembro del personal, un Asesor de Salud Comunitario (520) 670-3716, el Oficial de Privacidad de HIPAA (520) 670- 3767 o el Oficial de Cumplimiento de Salud de El Rio (520) 670-3967. Si por algún motivo El Rio Health no puede resolver su inquietud, usted también puede presentar una queja ante su plan de seguro; El Departamento de Servicios de Salud de Arizona en www.azdhs.gov, 150 N. 18th Ave, Phoenix AZ 85007, o llamar al (602) 364-3030; La Comisión Conjunta en www.jointcommission.org o la Oficina del Inspector General al (800) 447-8477. Usted puede presentar una queja formal sin temor a represalias o sanciones por presentar un informe.

Ley Federal De Reclamos Por Agravios

El Rio Health es una instalación considerada como la Ley Federal de Reclamaciones por Agravios. Este centro de salud recibe fondos del Departamento de Salud y Servicios Humanos (DHHS, por sus siglas en inglés) y tiene un estatus de Servicio Federal de Salud Pública (PHS) con respecto a ciertos reclamos de salud relacionados con la salud, incluidos los reclamos por negligencia médica, para sí mismo y para las personas cubiertas.

POLÍTICAS DEL LUGAR

¿Cómo mantenemos un ambiente cómodo, limpio y seguro? Cada centro impone las siguientes restricciones en la propiedad:

Política De No Fumar

Para la salud de todos nuestros pacientes y personal, todas las ubicaciones de El Rio Health están designadas como áreas de no fumar. Por favor, absténgase de fumar cuando nos visite. Esto incluye todos los productos de tabaco, cigarrillos electrónicos y vaporizadores.

Animales De Servicio

El Rio Health sigue la definición de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) para Animales de Servicio. Los animales de servicio son animales que ayudan a los pacientes a realizar una función física. Los animales para el apoyo y la comodidad emocional no están cubiertos por el ADA, por lo que le pedimos que deje a sus mascotas en casa durante su visita.

No Armas

A pesar que la ley estatal permite el transporte de armas, El Rio Health tiene una Política que prohíbe portar cualquier arma mientras se encuentre en nuestra propiedad. Esto incluye pistolas, cuchillos, pistolas paralizantes o dispositivos defensivos similares. Esta política excluye a los oficiales de aplicación de la ley activos.

MY EL RIO

PORTAL DEL PACIENTE

¿Qué es el Portal del Paciente?

Su Portal de Paciente le da acceso seguro y en línea a su información de la salud 24 horas al día/7 días a la semana.

Es un sitio web en línea seguro que es específico para su Proveedor de Atención Primaria (PCP, por sus siglas en inglés) y le brinda un acceso conveniente las 24 horas a su Información de la Salud Personal (PHI, por sus siglas en inglés) y su registro médico. Es accesible desde cualquier lugar con una conexión a internet, una vez que se haya registrado.

Usted también puede:

- Programar citas no urgentes en línea
- Enviar un mensaje a sus proveedores de la salud
- Acceder y ver sus registros médicos
- Ver resúmenes de visitas y resultados de laboratorio

El Rio puede tratar lo siguiente:

- *Incisión y drenaje de absceso*
- *Alergias*
- *Asma*
- *Pie de atleta / infección por hongos*
- *Bronquitis*
- *Quemaduras por calor o exposición química*
- *Síntomas de resfrío / gripe*
- *Tos y congestión*
- *Erupción en el área del pañal*
- *Diarrea*
- *Infecciones del oído y los ojos*
- *Fiebre*
- *Trastornos gastrointestinales*
- *Picazón en la piel y picaduras de insectos*
- *Migraña*
- *Náuseas*
- *Erupciones y alergias en la piel*
- *Infección sinodal*
- *Dolor de garganta*
- *Esguinces y distensiones*
- *Dolores de estómago*
- *Infecciones del tracto urinario*
- *Infección de herida*

La Sala de Emergencia debe tratar lo siguiente:

- *Dolor de pecho extendiéndose a los brazos, espalda o mandíbula, síntomas y quejas de un paro cardiaco.*
- *Dolor de pecho, presión, apretazón o peso en el pecho*
- *Objetos foráneos o salpicaduras de químicos en los ojos*
- *Sangrado profuso*
- *Infante con fiebre de menos de tres meses*
- *Heridas grandes y abiertas*
- *Quemaduras graves*
- *Mordidas de animales venenosos*
- *Convulsiones*
- *Lesiones de la cabeza severas*
- *Falta de aire para respirar*
- *Lesiones en la columna vertebral*
- *Cambio repentino de la vista*
- *Dolor severo y repentino en el área abdominal*
- *Dolor de cabeza severo y repentino*

(520) 670-3909
elrio.org

Para Su Conveniencia

CORTE ESTA TARJETA, DÓBLELA A LA MITAD Y LLÉVELA CONSIGO- O TOME UNA FOTOGRAFÍA CON SU BILLETERA ELECTRÓNICA

¡GRACIAS POR VENIR!

EL RIO HEALTH

Dos Maneras Rápidas Y Fáciles De Registrarse

1. Para usar la auto inscripción a través del sitio web: visite **elrio.org/patientportal**
2. Durante su visita: Pídale a un representante de El Rio que le ayude a registrarse en el portal del paciente.

¡El Portal de Pacientes de El Rio está aquí!

Es fácil y gratis. ¡Regístrese hoy!

MY EL RIO PORTAL DEL PACIENTE

elrio.org/patientportal | Llame al (520) 670-3909

¡Siempre Llame A La Enfermera Primero!

(520) 670-3909

MY EL RIO PORTAL DEL PACIENTE

¿Qué Es Una Emergencia?

EL RIO HEALTH

Abierto por las tardes, fines de semana & horas extra
(520) 670-3909 • elrio.org

Su SALUD *es nuestra* PASIÓN

Para Su Conveniencia

CORTE ESTA TARJETA, DÓBLELA A LA MITAD Y LLÉVELA CONSIGO- O TOME UNA FOTOGRAFÍA CON SU BILLETERA ELECTRÓNICA