

**erie**

**Bienvenido a Erie.**

# Bienvenido a Erie

Bienvenido a los Centros de Salud Erie, donde la atención médica es un derecho, no un privilegio. Nos alegra que estés aquí y prometemos tratarte con el respeto que te mereces.

Ofrecemos atención médica de alta calidad a cualquier persona, **independientemente de:**

- Dónde vives
- Si tienes seguro médico
- Tu edad
- Tu capacidad para pagar
- Tu identidad de género
- Tu condición migratoria
- Tu orientación sexual

## En Erie, tendrás un hogar médico.

En Erie, recibirás el apoyo de un equipo de atención médica que te conocerá a ti y conocerá tus necesidades y objetivos de atención médica. Tu equipo de atención médica puede incluir médicos, personal de enfermería especializada, personal de enfermería, dentistas, terapeutas de salud mental, asistentes médicos, administradores de casos, educadores de salud y defensores de beneficios para pacientes.

Debido a la gran reputación de Erie, muchos de los mejores hospitales de Chicago trabajan con Erie para capacitar a médicos y personal de enfermería de práctica avanzada. Por lo tanto, un residente o becario médico supervisado también puede formar parte de tu equipo de atención médica.

Trabajas con tu equipo de atención médica para conocer el alcance de la atención médica de Erie y el tipo de servicios que ofrecemos, y crearás un plan personalizado para ayudarte a abordar tus inquietudes de salud y cumplir con tus objetivos de salud. Esto puede incluir clases de educación para la salud, programas de vida saludable y otros tipos de apoyo para ayudarte a manejar tu salud y acceder a los recursos que necesitas. En Erie, tú participarás activamente en el desarrollo de tu plan de tratamiento y actividades de autocontrol.

Para ver una lista de todos los servicios que Erie proporciona visita **[erie.health/services](http://erie.health/services)**.



## Nuestros proveedores

Puedes elegir a tu proveedor de atención médica para que te brinde atención médica de rutina o especializada, o proporcionar una segunda opinión. Los perfiles de todos los proveedores de Erie se pueden encontrar a **[erie.health/providers](http://erie.health/providers)**. También hay una copia impresa disponible en cada localidad de Erie.



## Si necesitas a alguien que hable tu idioma

La mayoría de nuestros proveedores médicos y personal de atención médica al paciente pueden ayudarte en español o inglés. Si prefieres hablar en otro idioma, Erie hará los arreglos necesarios para que haya un intérprete disponible por teléfono o video.



## Seguridad del paciente mientras estás en Erie

La seguridad de los pacientes y el personal de Erie es nuestra principal prioridad. Tenemos reglas, pólizas y protocolos estrictos para mantener nuestras clínicas limpias y desinfectadas.

Los Centros de Salud Erie se esfuerza por mantener un ambiente libre de violencia e intimidación. Todas las armas están prohibidas en todas las instalaciones de Erie y en todas las propiedades de Erie o alquiladas por esta. (La única excepción es para los oficiales autorizados del orden público).

# Citas

## Hacer una cita

Llama a Erie al **312.666.3494** o **847.666.3494** para hacer una cita. Cuando hagas la cita, asegúrate de tener a la mano la siguiente información:

- El nombre y apellido del paciente
- La fecha de nacimiento del paciente
- La ubicación de Erie en la que deseas recibir el servicio
- Un número de teléfono donde podamos llamarte y/o enviarte un mensaje de texto para recordarte tu cita
- Información del seguro médico, si corresponde (No es necesario tener un seguro médico para hacer una cita en Erie.)



**Después de tu primera visita, también puedes crear una cuenta en Erie MyChart y enviar un mensaje a tu equipo de atención médica para solicitar una cita.**

## Confirmar o cancelar tu cita

Si necesitas cancelar tu cita, llámanos al menos 24 horas antes de la hora de tu cita para dársela a otro paciente.



También recibirás un mensaje de texto recordatorio de la cita si nos proporcionas tu número de teléfono móvil. Simplemente responde el texto para confirmar o cancelar tu cita.

Si tienes una cuenta en Erie MyChart, también puedes usarla para enviar un mensaje que indique que no puedes llegar a tu cita. **Si necesitas cancelar en menos de 24 horas, por favor llámanos.**

## Cuando llegues a tu cita

Si eres un paciente nuevo, llega 30 minutos antes de la hora de tu primera cita programada. Si eres un paciente que regresa, llega 15 minutos antes de tu cita para registrarte. Sin embargo, sigue las instrucciones específicas de tus recordatorios de citas, ya que estos horarios pueden cambiar.



**TELÉFONO DE ERIE**  
**312.666.3494 or**  
**847.666.3494**



**ERIE MYCHART**  
**myeriehealth.com o**  
**en el App MyChart**



**SITIO WEB DE ERIE**  
**eriefamilyhealth.org**

## Cómo prepararte para tu visita

Erie atiende a todos los pacientes, independientemente de si tienen o no seguro médico, su capacidad de pago o su condición migratoria.

### Información que debes traer a tu cita

Por favor visita **erie.health/appointment** para obtener la lista más reciente de los documentos requeridos. Por favor, planea actualizar esta información con Erie cada 12 meses o cuando haya algún cambio en tu información.



**Si tienes seguro médico**, trae la siguiente información el día de tu cita:

- Identificación con foto
- Prueba de dirección actual
- Número de teléfono actual
- Tarjeta médica o tarjeta de seguro médico
- Medicamentos que tomas, incluyendo detalles de la dosis/frecuencia

**Si no tienes seguro médico, o tienes seguro con un deducible alto**, por favor trae:

- Identificación con foto
- Prueba de dirección actual
- Número de teléfono actual
- Tarjeta médica o tarjeta de seguro médico
- Medicamentos que tomas, incluyendo detalles de la dosis/frecuencia
- Acta de nacimiento (si está disponible)
- Declaración de impuestos del año anterior (si está disponible)
- Talón(es) de cheques de pago de los últimos 30 días o una carta que verifique los ingresos (si trabaja)
- Para ayudar a la inscripción en los beneficios médicos, por favor trae cualquier documentación de inmigración que demuestre la residencia (si corresponde)

**Si no tienes una identificación con foto, no retrases tu atención médica.** Infórmale a la recepción y ellos podrán trabajar contigo para que te atiendan.

**Si esta no es tu primera cita**, el único documento que deberás traer es una identificación con foto. Por favor infórmalos de cualquier cambio, por ejemplo, nueva dirección, número de teléfono, nuevo empleo o seguro médico.

### Pago de tu visita

Los Centros de Salud Erie aceptan muchas formas diferentes de seguro. Se prefiere el pago en el momento del servicio. También puede pagar con tarjeta de crédito en tu cuenta Erie MyChart. Visita **erie.health/pay** para información actual sobre:

- Los planes de Medicaid, Medicare, Mercado y seguro médico privado que Erie acepta
- Escala de tarifa reducida de Erie para pacientes sin seguro médico o con planes de seguro médico con deducible alto



# En una emergencia

*Si tú o un ser querido tienen una emergencia médica, llama al 911 o dirígete a la sala de emergencias del hospital más cercano.*

# 911

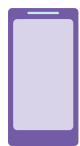
# 4



## Atención médica fuera del horario laborales

Si eres un paciente registrado de Erie y no tienes una emergencia, pero no te sientes bien en un momento en que no estamos abiertos, llama al **312.666.3494** o **847.666.3494** para hablar con un proveedor de atención médica de guardia.

Cuando la clínica esté cerrada, Erie puede ayudarte con resfriados o gripe, mayoría de las fiebres, dolor de garganta, vómitos o diarrea, y mucho más. Te podemos aconsejar sobre como sentirte mejor. Nosotros podemos ayudarte a decidir si necesitas ver a un doctor. La Sala de Urgencias es solo para problemas muy serios. Si tú no estás seguro llama a Erie, y nosotros podemos ayudarte a decidir.



## Atención médica de urgencia o el mismo día

Si está enfermo, puedes pedir una cita para el mismo día en una de nuestras clínicas de Erie. Para programar una cita de atención médica de urgencia en el mismo día, por favor llámanos. Estamos mejor preparados para atenderte si sabemos que vas a venir.



## Horarios de atención durante los días festivos

Erie sabe que la gente se enferma en los días festivos, por lo que estamos aquí para atenderle en la mayoría de los días festivos importantes. El horario de atención médica y las localidades de Erie que están abiertos durante los días festivos se pueden encontrar en nuestro sitio web.



### TELÉFONO DE ERIE

**312-666-3494 o  
847-666-3494**



### ERIE MYCHART

**myeriehealth.com o  
en el App MyChart**



### SITIO WEB DE ERIE

**eriefamilyhealth.org**

## Cómo contactarnos



### La mejor forma de comunicarse con Erie es a través del portal para pacientes Erie MyChart.

Pida ayuda en la recepción la próxima vez que estes en Erie o llama al **312.666.3494** para crear tu cuenta en el portal del paciente Erie MyChart. Erie te enviará un mensaje de texto o un correo electrónico con el enlace de inscripción.

Puedes llegar a Erie MyChart por medio de **myeriehealth.com** O descarga la aplicación gratuita MyChart en tu teléfono.

Usa Erie MyChart para enviar mensajes a tu equipo de atención médica, ver los resultados de tus análisis de laboratorio, descargar tus referidos, pagar tus facturas y más.

*No utilices myeriehealth.com para emergencias médicas. Si tienes una emergencia médica, llama al 911 o dirígete a la sala de emergencias del hospital más cercano.*

**CUENTAS DE MYCHART PARA PACIENTES DE MÁS DE 12 AÑOS DE EDAD:** La ley de Illinois impide que los padres y tutores accedan a la cuenta de MyChart de sus hijos una vez que éstos cumplen los 12 años de edad, a menos que el niño acepte personalmente dar a sus padres, o tutor legal, su información de acceso. Erie respeta estas leyes y la privacidad de nuestros pacientes adolescentes y adultos jóvenes.



### Teléfono

**312.666.3494 o 847.666.3494**

Visita **erie.health/contact** para saber el horario más actual del Centro de Acceso para Pacientes.



### Correo

La dirección postal de la oficina administrativa de Erie es  
1701 W. Superior Street, 3rd Floor  
Chicago, IL 60622



Las direcciones postales de cada una de nuestras ubicaciones de Erie se pueden encontrar en **erie.health/locations**.



### En línea

Puedes visitarnos en línea en:

- **erie.health/contact**
- **facebook.com/eriefamilyhealth**
- **twitter.com/eriefamhealth**
- **instagram.com/eriefamily**



### Agradecemos tus comentarios.

Es posible que recibas un mensaje de texto después de tu visita pidiéndote que completes una encuesta. Agradecemos tus respuestas y tus comentarios. Nos ayudan a mejorar.



Si tienes comentarios acerca de tu experiencia en Erie, también puedes enviarnos un correo electrónico a **feedback@eriefamilyhealth.org** o llamarnos a nuestra línea de comentarios, 312.432.2760.



*No utilices la línea de comentarios para problemas de salud actuales ni para enviar un mensaje a su proveedor. Usa Erie MyChart para eso.*

# Medicamentos

## Programas de medicamentos con descuento

Erie participa en varios programas para hacer que las recetas sean asequibles, como el programa federal 340B. Solicita ayuda a tu proveedor y visita **erie.health/340Bpharmacy** para obtener más información.



## Reposiciones de medicamentos

La mejor y más rápida manera de resurtir una receta es hablar con tu farmacia. Si tienes problemas con tu farmacia, llama a Erie. También puedes enviar un mensaje a tu proveedor en tu cuenta Erie MyChart.

## Eliminación de medicamentos

Erie no puede aceptar ningún medicamento sin usar o vencido para su eliminación. Visita **erie.health/med-disposal** para obtener una lista de los lugares que aceptan medicamentos usados o vencidos.



## Referidos

Si necesitas pruebas o servicios que no se ofrecen en Erie, nos hemos asociado con varios hospitales.

Si tienes seguro médico, trabajaremos contigo para referirte a un hospital asociado según los requisitos de tu plan de salud.

Si no tienes seguro médico, trabajamos con nuestros hospitales asociados para satisfacer todas tus necesidades de detección, diagnóstico y tratamiento. Ten en cuenta que

puede haber requisitos de documentación adicionales para acceder a los servicios hospitalarios.

Erie hará todo lo posible para satisfacer tus solicitudes de referido, pero la disponibilidad y la programación de tu cita de referido están sujetas a la aprobación de nuestros hospitales asociados.

La mejor manera de solicitar, revisar o descargar un referido es utilizando tu cuenta Erie MyChart. O puedes llamar a Erie.

Visita **erie.health/referral** para respuestas a preguntas frecuentes sobre referidos.



**TELÉFONO DE ERIE**  
**312-666-3494 o**  
**847-666-3494**



**ERIE MYCHART**  
**myeriehealth.com o**  
**en el App MyChart**



**SITIO WEB DE ERIE**  
**eriefamilyhealth.org**

## Historial médico

Erie puede proporcionarte copias actualizadas de tu historial médico y registros de vacunación en cualquier momento. Puedes ver e imprimir la mayor parte de tu historial médico en tu cuenta de Erie MyChart.



Es posible que desees tus registros, por ejemplo, si te mudas u obtienes atención médica de otro proveedor de atención médica. Sin embargo, para proteger tu privacidad, cualquier divulgación de tus registros requiere autorización para cumplir con nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad ([erie.health/privacy](http://erie.health/privacy)), y puede haber un cargo para cubrir nuestros costos por hacer las copias.

El formulario que necesitarás puede descargarse de [erie.health/records](http://erie.health/records) o puedes obtener una copia en cualquier recepción de Erie. Una vez completado el formulario, puedes devolverlo de las siguientes maneras:

### Correo

Medical Records  
Erie Family Health Centers  
2750 W. North Avenue  
Chicago, IL 60647

### Fax

773.489.0789

### En persona

Ve a cualquier ubicación de Erie.

Si tienes preguntas sobre los registros médicos, llama directamente a nuestro Departamento de Administración de Información Médica al **312.432.2055**. Para los historiales de atención médica fuera de Erie, debes pedirlos a los otros hospitales, especialistas o proveedores.

## Formularios

Si necesitas completar una carta o un formulario del médico para un examen físico escolar, una reclamación por discapacidad o una solicitud del programa para mujeres, bebés y niños (Women, Infants and Children Program, WIC), etc., y has visitado a Erie recientemente, llama a nuestro número principal **312.666.3494** o **847.666.3494**. También puedes solicitar una carta o un formulario utilizando tu cuenta de Erie MyChart. Por favor, solicita los formularios con 10 días de anticipación.



Si no has visitado Erie recientemente, es posible que debas hacer una cita antes de que se pueda completar el formulario.

## Directiva anticipada

Erie cree que es responsabilidad de cada adulto hacer planes para el final de la vida y comunicarlos con anticipación a su equipo de atención médica. Puedes encontrar información sobre cómo hacerlo y los formularios que puedes usar en [erie.health/personal-decision](http://erie.health/personal-decision) o [erie.health/prepare-es](http://erie.health/prepare-es).



### TELÉFONO DE ERIE

**312-666-3494** o  
**847-666-3494**



### ERIE MYCHART

**[myeriehealth.com](http://myeriehealth.com)** o  
en el **App MyChart**



### SITIO WEB DE ERIE

**[eriefamilyhealth.org](http://eriefamilyhealth.org)**



# Derechos y responsabilidades del paciente

8

Motivados por la convicción que el cuidado médico es un derecho humano, los Centros de Salud Erie (Erie por sus siglas en inglés) brinda atención de alta calidad y asequible para apoyar a personas, familias y comunidades más saludables. Erie respeta a cada paciente y se dedica a brindar la mejor atención posible. Esto es lo que puedes esperar de nosotros y, a su vez, lo que esperamos de ti.

## Tus derechos como paciente

- Erie respeta tu derecho a recibir información de una manera que usted comprenda.
- Erie respeta tu derecho a participar en decisiones sobre tu atención.
- Erie honra tu derecho a otorgar o denegar el consentimiento informado.
- Erie lo protege y respeta tus derechos durante la investigación y los ensayos clínicos.
- Erie respeta tu derecho a recibir información de capacitación y licencias de la(s) persona(s) responsable(s) de tu atención.
- Erie respeta tus decisiones sobre la atención, el tratamiento o los servicios recibidos al final de tu vida.
- Erie respeta tu derecho a estar libre de abandono, explotación y abuso verbal, mental, físico y sexual.
- Erie respeta tu derecho a obtener atención de otro médico clínico dentro de Erie y de nuestros socios hospitalarios, a buscar una segunda opinión, y a buscar atención especializada.
- Erie respeta tu derecho a seleccionar a tu proveedor de atención primaria preferido entre proveedores elegibles abiertos a pacientes nuevos.
- Erie respeta tu derecho y el de tu familia a que Erie revise tus quejas.
- Erie no discrimina ni niega la atención y respeta tus valores, creencias y antecedentes culturales, y brindará la atención necesaria independientemente de tu raza, ascendencia y nacionalidad, color, religión, identidad de género y expresión de género, orientación sexual, embarazo, edad, estado civil, ciudadanía, condiciones médicas, discapacidad cognitiva, discapacidad física, estatura o peso, condiciones de salud mental, condición de veterano o cualquier otra base protegida por las leyes federales, estatales y locales.
- Erie respeta tu derecho, dentro de la ley, a la privacidad y confidencialidad, y le proporcionará un aviso de prácticas de privacidad para detallar cómo se usa y protege tu información personal.

## Tus responsabilidades como paciente

- Proporcionar información precisa al personal de Erie, incluidos los antecedentes médicos completos y la información sobre la atención obtenida fuera de Erie, como en un hospital u otra clínica.
- Compartir tus expectativas sobre tu atención con el personal de Erie.
- Hacer preguntas si no comprendes la información o las instrucciones que se le dan.
- Seguir las instrucciones que le dé tu proveedor u otro personal de Erie.
- Aceptar las consecuencias si no sigues las instrucciones que le da el personal de Erie.
- Cumplir con todas las políticas y los procedimientos de Erie.
- Comunicarte con respeto y consideración con todo el personal y los pacientes de Erie en todos los métodos de comunicación, incluidos los comunicados en persona, por teléfono y por escrito a través del portal de pacientes. La conducta abusiva no es aceptable.
- Llegar a las citas a tiempo o llamar con anticipación si no puedes asistir a una cita programada.
- Contribuir al costo de tu atención de la salud.



**Si necesitas... → Tu puedes... → ¿Entonces qué?**



**Consejos de enfermería cuando estás enfermo o tienes una pregunta**

Llama a Erie.

Una enfermera te devolverá la llamada dentro de las 2 horas si tu llama durante horas laborales.



**Respuestas a preguntas médicas**

Envía un mensaje en Erie MyChart o llama a Erie.

Una enfermera te llamará o te enviará un mensaje dentro de las 24 horas.

**Medicamentos comprados en Erie**

Envía un mensaje en Erie MyChart o llama a Erie.

Dentro de los 7 días laborales, la receta o el resurtido deben estar listos para ser recogidos.

**Resurtido de medicamentos**

Llama a tu farmacia o informa a tu proveedor durante tu visita a Erie.

Se responderá a la solicitud en un plazo de 3 días laborales. El tiempo de resurtir varía en función de la fecha de tu última visita y del tipo de medicamento.



**Resultados de las pruebas de laboratorio, PAP u otras pruebas de diagnóstico**

Visita tu cuenta Erie MyChart para ver todos los resultados de laboratorio.

Tus resultados pueden estar disponibles en MyChart antes de que tu proveedor los haya revisado.

*Envía un mensaje a tu equipo de atención médica si tienes preguntas.*

Tu equipo de atención médica también lo llamará o te enviará un mensaje con los resultados si los resultados son anormales.

La mayoría de los resultados están disponibles 7 días hábiles o antes, dependiendo de la prueba.

Si necesitas... → Tu puedes... → ¿Entonces qué?



### Un formulario médico o de inmunización

Pídelo a través de tu cuenta de Erie MyChart o llama a Erie.

El formulario debe estar disponible dentro de los 10 días hábiles.

### Referidos

En casos de emergencia y otras situaciones especiales, tu referido puede ser dada a ti en el momento de tu visita.

Un referido autorizado debe estar disponible en un plazo de 7 días laborales en tu cuenta Erie MyChart.

Las referidos regulares, una vez autorizadas, pueden descargarse de tu cuenta de Erie MyChart.

En los casos en los que se te envíe el referido por correo, podría tardar al menos 10 días laborales

Si no recibes tu referido, llama a Erie.

También puedes visitar **erie.health/referral** para obtener respuestas a preguntas frecuentes de referidos.



#### TELÉFONO DE ERIE

**312-666-3494 o  
847-666-3494**



#### ERIE MYCHART

**myeriehealth.com o  
en el App MyChart**



#### SITIO WEB DE ERIE

**eriefamilyhealth.org**



**Todas las personas viviendo  
sus vidas lo más saludable posible.**

**[eriefamilyhealth.org](http://eriefamilyhealth.org) • 312.666.3494**