

Manual para pacientes nuevos



Gloucester Family Health

Center 302 Washington Street
Gloucester, MA 01930
(978) 282-8899

Horas de oficina: lunes—
viernes 8:30 am—5:00 pm

Horario vespertino: lunes y
martes hasta las 6:30 pm

Salem Family Health Center

47 Congress Street
Salem, MA 01970
(978) 744-8388

Horas de oficina: lunes—miércoles
9:00am—9:00pm

7:00a.m.- Jueves y viernes: 9:00 am—5:00 pm

Student Health Center at Peabody

Memorial High School

485 Lowell Street
Peabody, MA 01960

Horas de oficina: lunes - viernes 7:00 a.m.— 3:00 p.m. (días lectivos)

Peabody Family Health Center

89 Foster Street
Peabody, MA 01960
(978) 532-4903

Horas de oficina: lunes—
viernes 8:30 am—5:00 pm

Horario vespertino: lunes hasta
7:00 pm

Teen Center at Salem High School

Salem High School
77 Willson Street
Salem, MA 01970
(978) 740-1220

Horas de oficina: lunes—viernes

3:00 p.m. (días lectivos)

Índice

Nuestra misión, visión y valores	3
Quiénes somos; nuestros servicios	4 y 5
Citas de atención inmediata; atención fuera del horario laboral	6
Urgencias y referencias	
Qué traer en su primera visita	7
Formulario de responsabilidad financiera del paciente	8
Derechos y responsabilidades del paciente; Guía de resurtido de la medicación del paciente	9 y 10
Mass Health, Children's Medical	11-
Security Plan , Health Safety Net, Connector Care	13
Planes de pago	14
Aspectos positivos y quejas	14

MISIÓN

La misión de la North Shore Community Health es desarrollar comunidades saludables ofreciendo una atención excepcional para todos.

VISIÓN

Gente saludable | Comunidades vibrantes

VALORES

Integridad

La integridad es la base de las relaciones saludables. Estamos comprometidos con las normas éticas más altas: honestidad, justicia, respeto y fiabilidad. Somos honorable y respetuosos en el trato con otros y nos esforzamos para que este trato sea honesto, justo, fiable, ético y respetuoso estemos de acuerdo o no.

Compromiso

NSCH está comprometida con la salud y el bienestar de su comunidad, de los pacientes y del personal. Demostramos este compromiso esforzándonos constantemente en coordinar nuestras acciones con nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores.

Responsabilidad

Nos responsabilizamos de nosotros mismos, entre nosotros y de la comunidad NSCH muy seriamente. Entendemos nuestros papeles individuales y nuestra posición de poder en relación a cómo otros perciben tanto nuestro poder como nuestras acciones. Nos responsabilizamos de nuestros errores –reconociendo el error, asumiéndolo, llevando a cabo acciones correctivas y avanzando. Cumplimos con los compromisos adquiridos o con lo que resolvemos hacer.

Valentía

Vemos la valentía como la fortaleza de carácter para defender nuestras convicciones y creencias. Tener valentía es tener la entereza de asumir riesgos y de extender nuestras creencias, acciones e ideas más allá de nuestra zona de confort. Apreciamos el coraje que se necesita para comprometerse. El coraje es un estado mental para enfrentarse a la adversidad, a la dificultad y a las situaciones arriesgadas con confianza y energía positiva.

Empatía

La empatía es la profunda aceptación de la situación y el punto de vista de otros, y es la base para la regla de oro y para nuestro intrínseco sentido de la justicia. Nos esforzamos para llevar la empatía a las interacciones entre nosotros y con nuestros pacientes.

Respeto

NSCH siente un gran respeto por sus pacientes. Ofrecemos atención respetuosa, y que responda a las necesidades y a los valores individuales de cada paciente. Dedicamos tiempo a escuchar sus preocupaciones, entender lo que es importante y ofrecer soluciones y cuidados apropiados. Lo hacemos a través de la coordinación y la integración de atención, colaboración y trabajo en equipo.

Quiénes somos

North Shore Community Health es una organización de atención primaria que ofrece atención sanitaria de alta calidad, cómoda y completa a todos los miembros de las comunidades de North Shore y Cape Ann.

Ya sea que usted proceda de nuestros centros de salud de Salem, Peabody, Gloucester y Salem High School, o de los centros de salud de Peabody Veterans Memorial High School, siempre será tratado con dignidad y respeto.

Nuestro personal diverso y amable es multilingüe y estará siempre preparado para ayudarle. Si su idioma no es el inglés, dígaselo a nuestro personal para que puedan asistirle.

Nuestros servicios

Salem, Peabody and Gloucester Family Health Centers:

- Médicos de familia
- Médicos de medicina interna
- Dentistas
- Enfermería
- Auxiliares de medicina
- Higienistas dentales
- Salud del comportamiento
- Tratamiento de adicciones
- Atención fuera del horario laboral
- Servicios de laboratorio

Como paciente que valoramos, usted tiene el privilegio de elegir de nuestra lista de proveedores cualificados. Usted tomará la importante decisión de quién cuidará de usted y de su familia.

Salem Teen Health Center and Peabody Student Health Center:

North Shore Community Health y los distritos escolares de las ciudades de Salem y Peabody se han asociado para ofrecer un acceso cómodo para su hijo al cuidado de la salud.

Servicios que incluye:

- Chequeos generales
- Vacunaciones
- Exámenes físicos
- Cuidado de enfermos
- Salud del comportamiento
- Asuntos confidenciales relacionados con la salud de los jóvenes

Tenga en cuenta lo siguiente:

- Salem Teen Health Center en Salem High y el Student Health Center at Veterans Memorial High School en Peabody ofrecerán los servicios tenga o no su hijo cobertura sanitaria.
- Si su hijo tiene seguro de salud actualmente, no se requerirá el copago y seremos el operador del servicio.
- Si su hijo no tiene seguro, le ayudaremos a determinar si es elegible para el Plan de protección médica para niños. (Para obtener más información relacionada con el Plan de protección médica para niños, consulte la página 11.)

Citas de atención el mismo día

NSCH hace todo lo posible para poder atenderlo cuando usted lo necesita. Dispone de citas en el mismo día siempre que se encuentre enfermo.

Atención fuera del horario laboral

Aunque el centro de salud esté cerrado, usted tiene acceso 24/7 para hablar con un profesional que pueda ayudarle. Si tiene una emergencia médica o psiquiátrica, debe llamar al 911. Si tiene un asunto urgente que usted desea discutir con un profesional, comuníquese al número que suele llamar en nuestro horario de oficina y alguien del servicio se pondrá en contacto con el profesional de turno.

Cuándo ir a urgencias

Si cree que usted o un miembro de su familia está sufriendo una emergencia médica o psiquiátrica, llame al 911 y vaya al servicio de urgencias más cercano.

Referencias

Cuando no se dispone de atención específica para usted o su familia en los puntos de atención de North Shore Community Health (NSCH), su proveedor iniciará el proceso de referencia a un especialista. Nuestro personal de derivación estará sumamente complacido de organizar esas citas para usted y le enviará un correo electrónico con la fecha de la cita, la hora y la información de contacto del especialista. En ocasiones, puede buscar atención de un especialista u hospital sin informar a su proveedor de NSCH. Cuando esto suceda, llame a nuestra oficina y háganoslo saber para que podamos completar el registro de su atención.

Qué traer en su primera visita:

Identificación con fotografía

Tarjeta del seguro de salud

Esto es lo más útil que puede traer. Si no tiene tarjeta del seguro traiga:

Nombre de la compañía de seguros

Nombre del titular de la póliza (el “suscriptor”)

Haremos copias de todo lo anterior en su primera visita y las conservaremos en nuestros archivos. Si no tiene seguro de salud, nuestros coordinadores de promoción e inscripción estarán complacidos de conocerle y ayudarle con su solicitud de seguro. Llame para concertar una cita.

Formulario de responsabilidad financiera del paciente

En su primera visita le pediremos que firme nuestro formulario de responsabilidad financiera del paciente (incluimos una muestra en este documento para su consulta)

Formulario de responsabilidad financiera

North Shore Community Health ofrece calidad y cuidado asequible, sin discriminación, sin importar su capacidad para pagar. A nadie se le niega el acceso a los servicios de North Shore Community Health. Lea este formulario, háganos todas las preguntas que pudieran surgir y firme en el espacio que se dispone al efecto. Si lo solicita, le entregaremos una copia.

Pacientes sin seguro. Somos un programa de salud federal que nos permite ofrecer una amplia variedad de servicios a los pacientes a través del programa de descuento en tarifa gradual. Ofrecemos descuentos en tarifas graduales a todos los individuos basados en el ingreso anual del hogar y en el tamaño de la familia para los servicios ofrecidos en NSCH.

Seguro. Es su responsabilidad estar familiarizado con su plan y su cobertura de beneficios específicos. Su póliza de seguro de salud es un contrato entre usted y su compañía de seguros. North Shore Community Health presentará un reclamo a su compañía de salud. Trabajando juntos podemos minimizar los malentendidos, los retrasos en los pagos y los gastos de facturación. Para que nosotros contemos con la información de seguro correcta, tráiganos su tarjeta del seguro el día de su visita. **Usted deberá pagar todos los cargos no cubiertos por su plan de beneficios.**

Copagos y deducibles .Todos los copagos y deducibles deben pagarse al momento del servicio. Este acuerdo es parte de su contrato con su empresa de seguros. Aceptamos efectivo, cheques personales, Visa, MasterCard y American Express.

Cargos cubiertos. Si cambia su seguro, notifíquelo en su próxima visita para que podamos hacer los cambios apropiados y ayudarle así a recibir sus máximos beneficios. Si su compañía de seguros no paga su reclamo, el saldo automáticamente se le facturará a usted.

Impago . Si su cuenta supera los 90 días, recibirá una carta solicitándole que ponga su cuenta al día. Si tiene dificultades en poner su cuenta al día, póngase en contacto con nosotros y solicite hablar con el representante de facturación. Puede hacer un pago parcial.

Tenga en cuenta que si el balance continua impagado, podemos enviar sus datos a una agencia de recaudación.

Citas perdidas. Seguir un calendario de citas es una parte importante de su atención sanitaria. Permite a su médico o a su dentista hablar acerca de su enfermedad y de qué puede hacer para mantenerse saludable. Cuando pierde una cita también pierde la oportunidad de mejorar su salud. Además, le quita la cita a otro paciente que podría necesitarla. Avísenos con antelación cuando no pueda acudir a la cita.

He leído y comprendido la política y estoy de acuerdo en proceder según sus pautas:

Firma del paciente o de la parte responsable

Fecha

Derechos y responsabilidades del paciente

Usted tiene derecho de:

- Recibir servicios sin discriminación por motivos de edad, género, raza, color, orientación sexual, estado civil, nacionalidad de origen o capacidad para pagar.
- Estar informado de los servicios ofrecidos por el Centro de salud y el horario de emergencia de que dispone.
- Recibir cuidado respetuoso y considerado, incluyendo la privacidad en el tratamiento.
- Obtener información relacionada con cargos por servicios y elegibilidad para reembolsos a terceros. También puede obtener una copia de los cargos si así lo solicita y cuando sea aplicable, solicitar la disponibilidad de cuidados gratuitos o de costo reducido.
- Obtener de su proveedor información actual y completa en relación a su diagnóstico, tratamiento y pronóstico en términos que usted pueda entender.
- Esperar una respuesta rápida a informes en que denuncie dolor.
- Recibir de su proveedor la información necesaria para dar consentimiento previo informado antes del inicio de cualquier procedimiento y/o tratamiento que no sean urgentes. Un consentimiento informado deberá incluir como mínimo: información relacionada con el procedimiento específico, los riesgos posibles razonables que implica y las alternativas para cuidado o tratamiento de forma que el paciente pueda tomar una decisión con conocimiento de causa.
- Privacidad y confidencialidad de todos los registros que estén relacionados con el tratamiento.
- Acceso a sus registros médicos dentro de los 10 siguientes a su solicitud.
- Aprobar o rechazar la divulgación de su registro médico a cualquier profesional sanitario y/o instalación sanitaria, excepto que así lo exija la ley o un tercero con contrato de pago.
- Hacer reclamaciones o recomendar cambios en las políticas o en los servicios al personal del centro o al Departamento de Salud Pública de Massachusetts sin temor a represalias.
- Expresar quejas relacionadas con los servicios o con el cuidado recibido y que el centro investigue dichas quejas. Esperar una respuesta por escrito a las quejas/reclamaciones por parte del centro dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la misma.

Usted tiene la responsabilidad de:

- Traer siempre su tarjeta de seguro y su identificación con foto
- Traer consigo el nombre y la dirección de otro médico o dentista que haya visitado. Esto permitirá que el personal del centro de salud ofrezca un mejor servicio.
- Traer los registros de vacunación de los niños cuando visiten a su médico.
- Llegar puntualmente a sus citas. Si no pudiera acudir a una cita, cáncélela tan pronto como lo sepa. Si no puede acudir a la cita con un especialista al que se le haya derivado, llame directamente al especialista para la cancelación.
- Si hay alguna razón por la que no puede seguir las instrucciones del médico del centro de salud, hable inmediatamente con el personal.
- Informe al centro de cualquier cambio en su seguro de salud: nombre, dirección, número de teléfono o trabajo.
- Pagar los servicios profesionales en el día u organizar otro método con el Coordinador de promoción e inscripción por adelantado.
- Ser amable y cortés con otros pacientes y respetar su privacidad.

Guía para el resurtido de medicación del paciente:

- Consulte con su farmacéutico primero las preguntas relacionadas con los medicamentos o con los resurtidos. Para aquellos medicamentos que toma de forma regular, solicite “AUTORESURTIDO” en su farmacia. “AUTORESURTIDO” es un servicio ofrecido por la farmacia para enviarnos las solicitudes de resurtido por fax automáticamente cuando se está quedando sin el medicamento.
 - Llame durante el horario de oficina (de lunes a viernes de 8:30 AM a 5:00 PM)
 - Deje pasar 48 horas laborales para el resurtido de medicamentos. Para proteger su seguridad, podemos pedirle que solicite una cita o una prueba de laboratorio antes de resurtir su medicamento.
 - Deje su nombre completo, fecha de nacimiento, medicamento que necesita y dirección correcta de la farmacia cuando deje el mensaje solicitando resurtido.
 - Su compañía de seguros podría solicitar autorización previa para un medicamento, lo cual en algunos casos podría retrasar su resurtido.

Mass Health, Children's Medical Security Plan, Health Safety Net and Private Insurance Plans

North Shore Community Health ofrece atención médica para todas las personas, sin importar sus ingresos. No solo aceptamos la mayoría de planes de seguro privados, sino que también estamos orgullosos de ser un proveedor de asistencia sanitaria primaria para Mass Health, que ofrece cuidado gestionado por Medicaid y por el Plan PCC de Medicaid. También somos proveedores de asistencia sanitaria primaria para el Plan de seguridad médica infantil. Si desea más información acerca de estos programas, vea la página siguiente.

Los pacientes no asegurados pueden solicitar la Health Safety Net (HSN). Aquellos que cualifican según las Guías de ingreso federales pueden recibir servicios médicos necesarios cubiertos por HSN. NSCH ofrece descuentos a los pacientes según el tamaño de la familia y su ingreso. Ofreciéndole estos servicios financieros, usted puede estar siempre seguro de recibir atención sanitaria de calidad para usted y su familia.

Mass Health Family Assistance

Para reunir los requisitos para Mass Health, los ingresos de su familia sin descontar impuestos ni deducciones no deben ser superiores al 150 % del nivel federal de pobreza. Para ser elegible para Asistencia familiar basándose solamente en un estado de VIH positivo, su ingreso sin descontar impuestos ni deducciones no debe ser superior al 133 % del nivel federal de pobreza.

Cobertura inmediata para sus hijos

La Mass Health Family Assistance ofrece beneficios inmediatos de atención médica (por un tiempo limitado) para sus hijos menores de 19 años que no estén asegurados. Puede solicitarla si:

- No puede enviarnos prueba de sus ingresos;
- Puede obtener seguro médico por parte de su empleador.

Si recibe cobertura inmediata para sus hijos, tenga en cuenta que:

- Los beneficios médicos de su hijo empiezan en cuanto Mass Health reciba su solicitud.
- Debe enviar prueba de sus ingresos dentro de los 60 días posteriores. Si no lo hace, los beneficios médicos de su hijo finalizarán.
- Cuando tengamos su prueba de ingresos, averiguaremos otros planes de salud que pudieran adaptarse a su caso.
- Una vez revisada la información, tomaremos una decisión final en relación a la cobertura de su hijo por parte de Mass Health. La cobertura inmediata de su hijo o terminará hasta que se cumpla este paso.
- Tendrá que pagar un extra por la cobertura inmediata.

Cobertura inmediata para VIH positivos

La Mass Health Family Assistance ofrece beneficios médicos de forma inmediata por un periodo limitado de tiempo para personas VIH positivos si ofrecen prueba de que sus ingresos sin descontar impuestos ni deducciones no son superiores al 133 % del nivel federal de pobreza

Si recibe cobertura inmediata, tenga en cuenta que:

- Debe ofrecer prueba de ser VIH positivo dentro de los 60 días siguientes a la solicitud. Esta prueba debe ser la carta de un médico, una clínica, un laboratorio, o de una organización o proveedor de servicios de ayuda que indique el nombre de la persona que es VIH positivo y la prueba con resultado positivo.
- Tendrá que pagar un extra por la cobertura inmediata. Si no recibimos esa prueba dentro de los 60 días posteriores, determinaremos su elegibilidad para Mass Health sin tener en cuenta el que sea VIH positivo.

Connector Care

Connector Care es el programa de atención sanitaria de la Comunidad de Massachusetts para adultos que no tienen seguro pero cuyos ingresos son demasiado altos para solicitar Medi- caid.

Los beneficios de Connector Care incluyen*:

- Servicios médicos
- Cuidados de salud en hospital y ambulatorios
- Servicios dentales
- Prescripción de productos y medicamentos para el abandono de drogas y tabaco
- Pruebas de laboratorio y rayos X
- Servicios de visión, audición y discurso
- Servicios de emergencia de ambulancia y sala de urgencias
- Tratamiento de drogas, alcohol y salud mental
- Equipos y suministros para la diabetes
- ¡Y mucho más!

*Algunos límites pueden aplicarse a determinados beneficios.

Planes de pago

NSCH trabajará con usted para desarrollar un plan de pagos para los saldos que usted y su familia nos deban. Organice una cita con uno de nuestros coordinadores de promoción e inscripción para obtener más información.

Plan de tarifa gradual

NSCH ofrece un programa de pagos de tarifa gradual según el tamaño y el ingreso de la familia. Este plan podría reducir deducibles, copagos o saldos que usted o su familia nos pudieran deber.

Solicite su cita con uno de nuestros coordinadores de promoción e inscripción para recibir más información para la solicitud.

Aspectos positivos y quejas

Queremos saber su opinión acerca de los servicios médicos en North Shore Community Health. Llámenos de forma gratuita al (978) 825-1176, de lunes a viernes. También puede ponerse en contacto con nosotros en www.nschi.org, a través del formulario de comentarios del paciente.