



Carta de bienvenida y guía para nuestros pacientes

Bienvenido a Compassionate Family Medicine y gracias por elegirnos como su proveedor de atención médica primaria. Nuestra misión es proporcionar atención médica competente y compasiva a todos nuestros pacientes, independientemente de su raza, cultura o antecedentes económicos. Nuestro objetivo es brindar atención médica de calidad que sea de fácil acceso y receptiva en su momento de necesidad.

Seguimos el modelo de hogar médico centrado en el paciente

Nuestro enfoque es proporcionar a nuestros pacientes una atención médica integral, que se centra en todos los aspectos de su salud y bienestar general, incluidas las preocupaciones emocionales, familiares y sociales. Junto con su médico y otros proveedores de atención médica, usted es la persona más importante en el manejo de su salud.

Un "Hogar médico" hace que sea más fácil y más cómodo para usted acceder a la atención día a día mediante el fortalecimiento de su relación con su proveedor de atención primaria y el equipo responsable de su atención. Siguiendo el modelo de hogar médico, su calidad de cuidado mejorará significativamente, y le tomará menos tiempo obtener la atención cuando la necesite.

Beneficios de un modelo de hogar médico

- ✓ Su equipo tendrá una relación continua con usted y su familia para administrar sus necesidades de atención médica.
- ✓ Verá el mismo equipo en cada visita y lo ayudarán a coordinar la atención con otros proveedores, especialistas y recursos comunitarios, si es necesario.
- ✓ Su equipo tendrá acceso a toda su información de salud a través de registros electrónicos para administrar su atención de manera efectiva.
- ✓ Tendrá acceso fácil a la atención a través de una programación abierta, horarios ampliados y otros métodos de comunicación con su equipo.

Cómo puedes ayudar

- ✓ Hable con su proveedor de atención primaria y su equipo sobre cualquier pregunta que tenga.
- ✓ Manténgase en contacto con su equipo si surgen preguntas sobre su salud.
- ✓ Cuide su salud siguiendo el plan recomendado por su equipo.
- ✓ Programe un examen físico completo al menos una vez al año.
- ✓ Siempre, háganos saber lo que estamos haciendo y cómo podemos mejorar.

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA PARA NUESTROS PACIENTES

HORAS DE OFICINA

Todas nuestras oficinas están disponibles de lunes a viernes y algunos lugares están abiertos los sábados. Visite nuestro sitio web para conocer las horas de cada ubicación: www.cfmsyracuse.org . Nuestros médicos están disponibles "fuera de horario" las 24 horas del día / 365 días por año llamando a nuestro número de teléfono y siguiendo las instrucciones. Si necesita una cita, un reabastecimiento de recetas o un resultado de prueba, llame durante el horario de atención habitual y escuche las instrucciones para dirigir su llamada a la persona apropiada.

ATENCIÓN DE URGENCIAS

WALK IN: Atención urgente está disponible para todas nuestras ubicaciones. Nuestro objetivo es brindar atención médica urgente para enfermedades agudas dentro de las 24 horas o su solicitud.

CITAS

Compassionate Family Medicine se compromete a brindar atención de calidad a nuestros pacientes. Para asegurar una atención continua y oportuna, alentamos a los pacientes a programar citas antes de las fechas de vencimiento del seguimiento. Al llamar para programar una cita, proporcione su nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono, queja principal / motivo de la visita, así como cualquier contacto actualizado o información de seguro.

Si bien nos esforzamos por programar las citas de forma adecuada, las emergencias pueden ocurrir y ocurren en Atención Primaria. Nos esforzamos por brindarles a todos nuestros pacientes el tiempo que necesitan. Por esta razón, solicitamos amablemente su paciencia y comprensión en caso de que sea necesaria una demora o una reprogramación en la fecha de su cita.

Para garantizar una atención de calidad, Compassionate Family Medicine no trata a los pacientes que no hemos visto (es decir, no llamaremos a las recetas ni ofreceremos asesoramiento médico a los pacientes antes de su visita inicial). Es posible que se requiera programar el seguimiento después de que se completen las pruebas, para que los resultados se puedan revisar juntos y se pueda determinar un plan eficaz y apropiado para su atención médica.

CANCELACIÓN DE UNA CITA

Para ser respetuoso de las necesidades médicas de nuestros pacientes, sea cortés y llame a Compassionate Family Medicine rápidamente si no puede asistir a una cita. Esta vez se reasignará a otro paciente que necesite tratamiento. Así es como podemos atender mejor las necesidades de todos nuestros pacientes.

Si es necesario cancelar su cita programada, le solicitamos que llame con un (1) día hábil de anticipación. Las citas tienen una gran demanda y su cancelación anticipada le dará a otro paciente la posibilidad de tener acceso a atención médica oportuna.

PROTOCOLO DE AUSENCIA.

Un "no show" es el término que usamos cuando un paciente pierde una cita sin cancelarla dentro de un (1) día hábil de anticipación. Desafortunadamente, los "no-shows" son un inconveniente para aquellos pacientes que necesitan acceso a atención médica de manera oportuna.

Si no se presenta al momento de una cita programada, se registrará en su historial médico como "no presentado". Se facturará a su cuenta una tarifa administrativa de \$ 20.00. Se le enviará una carta que le alertará sobre el hecho de que no se presentó a una cita programada y no canceló la cita dentro de un (1) día hábil de anticipación junto con la factura de la tarifa administrativa. Se colocará una copia de la carta en su registro médico. Tres (3) "no-shows" dentro de un (1)

año calendario resultarán en una suspensión temporal de los servicios. Para restablecer los servicios, se le pedirá que se reúna con su médico de atención primaria dentro de los 30 días de la tercera carta de no presentación para evaluar su situación. En caso de que no responda y / o programe una cita dentro de los 30 días, consideraremos que el estado de su paciente ha finalizado.

TENGA EN CUENTA

Los cargos por no presentación son responsabilidad del paciente y no se le cobrarán a su compañía de seguros.

CIERRE DE LA OFICINA DEBIDO AL TIEMPO U OTRAS CIRCUNSTANCIAS

Si nuestra oficina está cerrada debido a condiciones climáticas u otras circunstancias fuera de nuestro control, los siguientes procedimientos se utilizan para informar a nuestros pacientes:

- Si tiene una cita programada, recibirá un mensaje automático por teléfono.
- Los cierres se mostrarán en las tres estaciones principales de televisión (3, 5 y 9).
- Los cierres se mostrarán en nuestro sitio web - www.syracusefamilymedicine.com.

SEGURO MEDICO

- Compassionate Family Medicine acepta la mayoría de los planes de seguro, incluidos Medicaid y Medicare. Si tiene preguntas específicas sobre su seguro, comuníquese con nuestra oficina.
- Es responsabilidad del paciente informar a nuestra oficina cualquier cambio en la cobertura del seguro. De lo contrario, podría retrasarse o negarse el pago del seguro.
- Todos los pacientes deberán presentar su tarjeta de seguro actual en cada cita. La falta de atención podría retrasar su cita y será responsabilidad del paciente proporcionar una prueba de cobertura.
- Presentaremos sus reclamos y lo asistiremos de la manera que podamos para ayudarlo a pagar sus reclamos. Su compañía de seguros puede necesitar que suministre cierta información directamente. Es su responsabilidad cumplir con su solicitud. Tenga en cuenta que el saldo de su reclamo es su responsabilidad, ya sea que su compañía de seguros pague o no nuestro reclamo. Su beneficio de seguro es un contrato entre usted y su compañía de seguros; no somos parte de ese contrato.
- Ofrecemos una Política de descuento de tarifa móvil para aquellos pacientes que no tienen seguro y tienen un ingreso bajo. Solicite más detalles al equipo de recepción para determinar si reúne los requisitos.

PAGOS

- Los pacientes son responsables de todos los copagos y deducibles en el momento del servicio.
- Tenga en cuenta que algunos, y tal vez todos, los servicios que recibe pueden no estar cubiertos o ser considerados razonables o necesarios por las aseguradoras. Debe pagar estos servicios en su totalidad en el momento de la visita.
- Compassionate Family Medicine acepta efectivo, cheques personales, MasterCard, Discover, Visa y American Express. Los cheques se pueden extender a Compassionate Family Medicine.
- Si su cuenta tiene más de 90 días de vencimiento, recibirá una carta que indica que tiene 20 días para pagar su cuenta en su totalidad. No se aceptarán pagos parciales a menos que se negocie de otra manera. Tenga en cuenta que si un saldo permanece sin pagar, podemos derivar su cuenta a una agencia de cobro y usted y sus familiares inmediatos pueden ser dados de baja de esta práctica. Si esto ocurre, se le notificará por correo regular y certificado que usted tiene 30 días para encontrar atención médica alternativa. Durante ese período de 30 días, nuestro médico solo podrá tratarlo de manera urgente.

PRESCRIPCIÓN DE RECETAS Y INFORMACIÓN FARMACÉUTICA

- Informe a Compassionate Family Medicine de cuál farmacia utiliza y actualícese si esto cambia. Espere de dos a tres días hábiles para las solicitudes de recarga. Alentamos a nuestros pacientes a que revisen sus medicamentos antes de sus citas en la oficina y que soliciten resurtidos en ese momento, de ser necesario.

- **Por la seguridad y el bienestar de nuestros pacientes,**
 - Las solicitudes de medicamentos nuevos (incluidos los antibióticos) y los resurtidos de medicamentos no se tomarán por teléfono ni a través del Portal del paciente durante el horario de oficina sin una cita y una evaluación del médico.
 - El médico de turno no llamará a nuevos medicamentos (incluidos antibióticos) por teléfono después de las horas de oficina.
 - Entendemos que surgen situaciones inesperadas, por lo tanto, una pequeña renovación de medicamentos crónicos se rallará por uno o dos días para los pacientes establecidos ÚNICAMENTE después del horario de atención según lo determine el médico de turno. Esto permite que los pacientes sean visitados y evaluados por el médico durante el horario de atención para todas las reposiciones de medicamentos.

CONFIDENCIALIDAD Y REGISTROS MÉDICOS

De acuerdo con las pautas de HIPAA, las copias de los registros médicos deben solicitarse por escrito. Para garantizar su privacidad, se debe completar un formulario de divulgación de información médica antes de recibir estos materiales. Hay una tarifa adjunta a la finalización de algunos formularios solicitados para que Compassionate Family Medicine los complete. Solicite nuestra Política de finalización del formulario para estar informado si se le cobrará una tarifa. El pago se requiere antes de completar todos los formularios. Haremos todo lo posible para completar estos formularios dentro de 5-7 días hábiles, sin embargo, no podemos completar las garantías con los plazos del paciente.

NUESTRO PORTAL DE PACIENTES

Como un medio para garantizar la comunicación oportuna con nuestros pacientes, le recomendamos encarecidamente que se inscriba en el Portal del paciente, que puede proporcionar un método rápido y fácil para programar citas, ingresar y actualizar medicamentos, etc. Como paciente compasivo de medicina familiar, su voluntad recibir instrucciones sobre cómo inscribirse en el Portal del paciente. Si tiene preguntas o necesita ayuda, no dude en hablar con un miembro de nuestro equipo de recepción.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Si tiene más preguntas o necesita información adicional sobre nuestros servicios, no dude en llamar a una de nuestras oficinas y / o visite nuestro sitio web en www.syracusefamilymedicine.com.

COMPASSIONATE FAMILY MEDICINE

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA PARA NUESTROS PACIENTES FORMULARIO DE RECONOCIMIENTO DE RECEPCIÓN

Al firmar abajo, reconozco que he recibido, revisado, entendido y cumpliré con las políticas y procedimientos explicados en el formulario de Políticas y procedimientos para pacientes de la Oficina de Medicina Familiar Compasiva.

Nombre Completo

Firma

Fecha

MUCHAS GRACIAS!
COMPASSIONATE FAMILY MEDICINE