CFM
Compassionate Family Medicine

हाम्रो बिरामीहरूका लागि स्वागत पत्र र निर्देशन

तपाईंहरूलाई कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिनमा स्वागत छ र प्रथम स्वास्थ्य स्याहार गर्ने प्रबन्धकको रूपमा हामीलाई छान्नुभएकोमा धेरै धन्वाद दिन चाहन्छौं। हाम्रो लक्ष्य बिरामीको जात, संस्कृति वा आर्थिक पृष्ठभूमि जस्तोसुकै किन नहोस् तिनीहरूलाई राम्रो र मायालु स्वास्थ्य स्याहार दिनु हो। हाम्रो लक्ष्य बिरामीलाई गुणस्तरीय स्वास्थ्य स्याहार प्रदान गर्नु हो र बिरामीले आफूलाई आवश्यक परेको बेलामा सजिलै र तुरुन्तै स्याहार पाउन सकून् भन्ने हो।

हामी बिरामीप्रति केन्द्रित भएको मेडिकल होमको नमूना पछ्याउँछौं

हामी बिरामीलाई तिनको स्वास्थ्यको हरेक पक्षमा स्याहार दिन कदम चाल्छौं। यसमा तपाईंको स्वास्थ्य मात्र नभइ तपाईंको भावनात्मक, पारिवारिक र सामाजिक चिन्ताहरूमा पनि ध्यान केन्द्रित गरेर तपाईंको पूर्ण हित चाहन्छ। चिकित्सक र अरू स्वास्थ्यकर्मीको मदतका साथसाथै आफ्नो स्वास्थ्यको राम्रो ख्याल राख्न सक्ने महत्त्वपूर्ण व्यक्ति तपाईं नै हुनुहुन्छ।

एक “मेडिकल होम”-ले तपाईंको प्रथम स्वास्थ्य स्याहार प्रबन्धक र तपाईंको स्वास्थ्य स्याहार गर्ने जिम्मेवार टिमबीचको सम्बन्ध बलियो बनाउँछ, जसले गर्दा तपाईं सजिलै र हरेक दिन आवश्यक स्याहार पाउन सक्नुहुनेछ। हामीले मेडिकल होमको नमूना पछ्याएका छौं, त्यसैले तपाईंको स्वास्थ्य स्याहारको गुणस्तर धेरै बढ्नेछ र तपाईंलाई आवश्यक परेको बेलामा चाहिने स्वास्थ्य स्याहार तुरुन्तै पाउन सक्नुहुनेछ।

मेडिकल होम नमूनाका फाइदाहरू

- तपाईंको स्वास्थ्य स्याहारका लागि आवश्यक कुरा पूरा गर्न टिमले तपाईं र तपाईंको परिवारसित निरन्तर राम्रो सम्बन्ध कायम गर्छ।
- तपाईंलाई भेट्न आउँदा हरेक पटक एउटै स्वास्थ्य स्याहारको समूह देख्नुहुनेछ। आवश्यक परेको खण्डमा तिनीहरूले तपाईंका अरू प्रबन्धक, विषेशज्ञ र सामाजिक स्रोत अर्थात निकायसित काम गरेर तपाईंलाई मदत गर्नेछन्।
- प्रभावकारी तरिकामा तपाईंको स्वास्थ्य स्याहार गर्न सकियोस् भनेर टिमले तपाईंको स्वास्थ्य सम्बन्धी सम्पूर्ण जानकारी इलेक्ट्रिनिक रेकर्ड मार्फत पाउन सक्छन्।

- स्वास्थ्य स्याहारका लागि भेट्ने समय मिलाउन तपाईंलाई सजिलो हुनेछ, किनभने आफ्नो टिमसित कुराकानी गर्ने समयतालिक बढाउनुका साथै तपाईं अरू तरिकाहरू मार्फत तिनीहरूसित कुरा गर्न सक्नुहुनेछ।

तपाईं कसरी मदत गर्न सक्नुहुन्छ

- कुनै प्रश्न छ भने तपाईंको प्रथम स्वास्थ्य प्रबन्धक र टिमसित कुरा गर्नुहोस्।
- आफ्नो स्वास्थ्यसम्बन्धि अरू कुनै प्रश्न उब्जेमा टिमसित सम्पर्कमा रहनुहोस्।
- टिमले सुझाव दिए अनुरूपै सुझाव पछ्याएर आफ्नो स्वास्थ्यको ख्याल राख्नुहोस्।
- वर्षको एकपटक पूर्ण शारिरीक स्वास्थ्य परीक्षण गर्ने तालिक मिलाउनुहोस्।
- हामी कस्तो गर्दै थियौं, छौं र हामीले के-कस्ता उन्नति गर्नुपर्छ भनेर सधैं हामीलाई थाह दिनुहोस्।

बिरामीका लागि अफिस नीति र प्रक्रियाहरू

अफिसको समय

हाम्रा सबै अफिसहरू सोमबार-शुक्रबार र कुनै-कुनै ठाउँमा शनिबार पनि खुल्छ। कुनै ठाउँको खुल्ने समय हेर्न कृपया हाम्रो बेबसाइट - www.syracusefamilymedicine.com -मा जानुहोस्। हामीलाई फोन गरेर तुरुन्तै खबर गरेमा खुल्ने समय बाहेक पनि दिनमा २४ घण्टा/वर्षमा ३६५ दिन हाम्रा चिकित्सकहरू उपलब्ध हुन्छन्। तपाईंलाई भेट्ने समय, औषधीको लागि डाक्टरको स्विकृति कागज, परीक्षणको रिपोर्ट चाहिएमा अफिस खुल्ला हुने समयमा फोन गर्नुहोस् र फोनमा दिइने निर्देशनहरूलाई ध्यान दिएर पछ्याउनुहोस्, यसो गर्दा सही व्यक्तिमा तपाईंको कल पुऱ्याउन सकिने छ।

आकस्मिक स्याहार

भेट्ने समय तालिका विना हाम्रा सबै ठाउँहरूमा आकस्मिक स्याहार गर्ने प्रबन्ध उपलब्ध छन्। एक्युत अर्थात् घातक रोगको उपचारका लागि २४ घण्टा आकस्मिक उपचार प्रदान गर्ने अथवा तपाईंको अनुरोध अनुसार उपचार गर्ने हाम्रो लक्ष्य हो।

भेट्ने समय तालिका मिलाउने

कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिन बिरामीलाई गुणस्तरीय स्याहार प्रदान गर्न प्रतिबद्ध छ। हामीले समयमै निरन्तर स्याहार प्रदान गरिरहेको कुरा पक्का गर्नुका साथै बिरामीलाई फलो-अपका लागि पहिल्यै समय निर्धारण गर्न हामी प्रोत्साहन दिन्छौं। भेट्ने समयको लागि फोन गर्दा कृपया आफ्नो नाम, जन्म मिति, टेलिफोन नम्बर, मुख्य समस्या/कारण बताउनुहोस्। साथै तपाईंको *नयाँ सम्पर्क ठेगाना छ वा बीमाबारे नयाँ जानकारी* छ भने हामीलाई बताउनुहोस्।

भेट्ने समयबारे सही तरिका मिलाउने प्रयास गर्दा गर्दै पनि प्रथम स्वास्थ्य स्याहारमा आकस्मिक अवस्था आउन सक्छ र आउँछ पनि। हाम्रा सबै बिरामीलाई आवश्यक समय दिन प्रयास गर्ने छौं। त्यसैले केही कारणवश तपाईंको भेट्ने समय तालिका फेरबदल भएमा वा ढिलासुस्ती हुन गएमा कृपया धीरज गर्न र अवस्था बुझिदिन हामी तपाईंलाई बिनम्र अनुरोध गर्छौं।

गुणस्तरीय स्वास्थ्य स्याहार प्रदान गर्न कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशन –ले कहिल्यै नभेटेको बिरामीलाई उपचार गर्दैन (अर्थात् पहिला भेट नगरीकन चिकित्सकको स्वीकृति कागजात र स्वास्थ्य सल्लाहको लागि बिरामीलाई फोन गर्दैन)। परीक्षण पूरा भइसकेपछि फेरि भेट्ने समय मिलाउनुपर्ने हुन्छ (फलो-अफ गर्ने)। यसो गर्दा रिपोर्ट सँगै हेर्न सकिन्छ र कस्तो प्रभावकारी अनि सही स्वास्थ्य स्याहार दिने भनेर पक्का गर्न सकिन्छ।

भेट्ने समय रद्द गर्नुपर्दा

तोकिएको दिन वा समयमा आउन सक्नुहुन्न भने कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिनलाई तुरुन्तै खबर गर्नुहोस्। यसो गर्दा बिरामीको आवश्यकतालाई हामी आदर देखाउन सक्छौं। तपाईंलाई दिइएको समय उपचार चाहिएको अरू नै बिरामीलाई दिन सकिन्छ। यसरी हामी सबै बिरामीको आवश्यकता राम्ररी पूरा गर्न सक्छौं।

तोकिएको समय रद्द गर्नु परेमा हामी चाहन्छौं कि (१) अफिसको समयमा पहिल्यै सम्पर्क गरेर यसो गर्नुहोस्। किनभने भेट्ने समय पाउन चाहनेहरू धेरै छन् र तपाईंले पहिल्यै भेट्ने समय रद्द गर्नुभयो भने उक्त समयमा अर्को बिरामीलाई स्याहार दिन सकिन्छ।

नो शो अर्थात् बिरामी नआउँदा

"नो शो" अर्थात् तोकिएको समयमा बिरामी नआउँदा वा अफिस खुल्ने दिनको अवधिमा एक दिनअघि भेट्ने समय रद्द नगर्दा यो शब्द प्रयोग गरिन्छ। दु:खको कुरा "नो शो"-ले गर्दा समयमै स्वास्थ्य स्याहार चाहिने अरू बिरामीलाई असर गर्दछ।
तोकिएको समयमा तपाईं आउनुभएन भने तपाईंको मेडिकल चार्टमा यो कुरा "नो शो" को रूपमा रेकर्ड गरिनेछ। तपाईंको खातामा २० डलर को प्रशासनीय शूल्कको बिल राखिनेछ। त्यसपछि तपाईंले तोकिएको दिन वा समयमा तपाईं नआउनुभएको र अफिसको

समयमा एक दिनअघि रद्द नगर्नुभएको जानकारीका साथै प्रशासनीय शूल्कको बिल राखेर तपाईंलाई चिठ्ठी पठाइनेछ। चिठ्ठीको एक प्रति तपाईंको मेडिकल रेकर्डमा पनि राखिनेछ।

एक वर्षमा तीन पटकसम्म “नो शो” भयो भने तपाईंलाई अस्थायी रूपमा सेवाबाट बञ्चित गरिनेछ। तीन पटकसम्मको “नो शो” भएर

कृपया याद गर्नुहोस्

“नो शो” शुल्क तिर्नु पर्ने विरामीको जिम्मेवारी हो र यस्तो बिल तपाईंको बीमा कम्पनीलाई पठाइने छैन।

फेरि सेवा पाउनको लागि र तपाईंको अवस्था मूल्याङ्कन गर्नको लागि तपाईंले ३० दिन भित्रमा तपाईंको प्रथम स्वास्थ्य स्याहार गर्ने चिकित्सकसित भेट गर्नुपर्ने हुन्छ। तर तपाईंले ३० दिन भित्र चिकित्सकसित भेट्ने समय मिलाउनुभएन भने हाम्रो होमको पेसियन्ट अर्थात् बिरामीको रूपमा तपाईंलाई हेरिनेछैन।

मौसम वा अरू कारणले गर्दा अफिस बन्द हुने स्थितिमा

मौसमको कारण वा हाम्रो नियन्त्रण बाहिरका अरू कारणले गर्दा अफिस बन्द भयो भने बिरामीलाई जानकारी दिन निम्न प्रक्रिया अपनाउँने छौं:

- तपाईंको भेट्ने समय मिलाइएको दिन हो भने तपाईंले टेलिफोनमार्फत अटोमेटिक मेसेज पाउनुहुनेछ।
- तीन ठूला टेलिभिजन स्टेशनमा बन्द हुने कुरा देखाइनेछ (३,५ र ९)
- बन्द हुने जानकारी हाम्रो बेबसाइट – www.syracusefamilymedicine.com. –मा देखाइनेछ।

बीमा

- कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिनले प्रायजसो बीमा स्वीकार गर्दछ, जस्तै: मेडिकेड र मेडिकेयर। बीमाबारे कुनै खास प्रश्न छ भने हाम्रो अफिसमा सम्पर्क गर्नुहोस्।
- बीमाले बेहोर्ने शूल्कबारे केही फेरबदल भएमा जानकारी दिने जिम्मेवारी बिरामीको हो। जानकारी दिनु भएन भने बीमाले रकम तिर्न ढिला गर्ने वा बेहोर्न इन्कार गर्ने हुन सक्छ।
- हरेक पटक आउँदा सबै बिरामीलाई नयाँ बीमा कार्ड दिन आग्रह गरिन्छ। कार्ड नदिंदा समय मिलाउन ढिला हुने हुन सक्छ र बीमाले खर्च बेहोर्नेबारे जानकारी दिने जिम्मेवारी बिरामीको हो।
- बीमाको कम्पनीमा कागजात पेश गर्नु पर्ने काममा र तपाईंलाई चाहिने मदत दिन हामी सक्दो गर्नेछौं। तपाईंको बीमालाई तपाईंले सीधै केही जानकारी दिनुपर्ने हुन सक्छ। बीमाले मागे अनुरूपै गर्ने तपाईंको जिम्मेवारी हो। हामीले पेश गरेको कागजात अनुरूपै बीमाले तीरे वा नतिरे पनि कति ब्यालेन्स रकम अर्थात् बीमाले तीर्ने र तपाईंको स्वास्थ्य स्हारमा खर्च भएको रकमको भिन्नताको जिम्मेवार तपाईं आफै हुनुहुन्छ। बीमाले दिने सेवा तपाईं र बीमा कम्पनी बीचको सम्झौता हो; हामी त्यस सम्झौताका भाग होइनौं।
- बीमा नगरिएका र थोरै आयस्रोत भएका बिरामीलाई निश्शुल्क वा छुट दिने प्रबन्ध पनि छ। तपाईं पनि त्यसको लागि योग्य हुनुहुन्छ कि हुनुहुन्न भनेर पक्का गर्न थप जानकारीका लागि रिशेप्शन टिमलाई सोध्नुहोस्।

रकम भुक्तानी

- सेवाको दौडान पहिल्यै तीर्नुपर्ने रकम (को-पेमेन्ट) र घटाउनुपर्ने रकम (डिडक्टिबल) –को जिम्मेवार बिरामी नै हुन्छ।
- कृपया याद राख्नुहोस्, तपाईंले पाउने सबै सेवा वा सायद बीमा संस्थाले नतिर्न सक्छ वा तपाईंलाई आवश्यक छैन भनेर ठान्न सक्छ। उपलब्ध सेवाको लागि भेट्न आउँदा तपाँईले पहिल्यै पूरै रकम तिर्नुपर्ने छ।
- कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिनमा नगद रकम, चेक, मास्टर कार्ड, डिस्कभर, भिजा कार्ड र अमेरिकन एक्सप्रेस लिइन्छ। कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिनको नाममा चेक बनाउन सक्नुहुन्छ।
- तपाईंले तिर्नुपर्ने रकम ९० दिन भित्र तिर्नुभएन भने २० दिन भित्रमा पूरै रकम तिर्नुहोस् भनेर तपाईंले चिठ्ठी पाउनुहुनेछ। अलि-अलि गर्दै रकम तिर्ने व्यवस्था छैन, तर तपाईंले यसबारे अफिसमा कुराकानी गर्नुभएमा सम्भव हुन सक्छ। याद राख्नुहोस्, तपाईंले रकम तिर्नुभएन भने रकम सङ्कलन गर्ने एन्जेसीलाई खटाउने छौं र तपाईं र तपाईंका नजिकका परिवारको सदस्यलाई स्वास्थ्य स्याहारबाट हटाइनेछ। यसो हुनुअघि नियमित र आधिकारिक चिठ्ठी मार्फत वैकल्पिक स्वास्थ्य स्याहार प्रदायक खोज्ने तपाईं सँग ३० दिन मात्र छ भनेर जानकारी दिइनेछ। यी ३० दिनको दौडान हाम्रा चिकित्सकले तपाईंलाई आकस्मिक अवस्थामा मात्र उपचार दिन सक्ने छन्।

औषधीका लागि डाक्टरको स्विकृति र फार्मेसीबारे जानकारी

- तपाईंले कुन फार्मेसीबाट औषधी लिनुहुन्छ अनि लिने पसल परिवर्तन भएको कुरा कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिसिनलाई जानकारी दिनुहोस्। रिफिल अर्थात् औषधीका लागि डाक्टको स्विकृति कागज प्राप्त गर्न, कृपया हामीलाई २ देखि ३ दिनको समय दिनुहोस्। भेट्न आउनुअघि आफूले कुन औषधी लिंदैछु र फेरि लिनुपर्ने कुन औषधी छ भनेर राम्ररी हेर्नुहोस् र त्यस दिन आवश्यक परेमा रिफिलको लागि आग्रह गर्नुहोस्।
- **बिरामीको सुरक्षा र स्वास्थ्यको लागि,**
    - फोन वा बिरामी पोर्टलमार्फत अफिसको समयमा **अपोइन्टमेन्ट र डाक्टरको सुझावविना,** नयाँ औषधीहरू (साथै एन्टिबायोटिक्स) र रिफिलको अनुरोध लिइनेछैन।
    - अफिस समयपछि पनि उपलब्ध हुने चिकित्सकलाई नयाँ औषधी (साथै एन्टिबायोटिक्स) –को लागि फोनमार्फत गरिएको अनुरोध स्वीकार गरिने छैन।
    - नचिताएको अवस्था आउन सक्छ भनेर हामी बुझ्छौं। त्यसैले एक-दुई दिनका लागि **स्थापित भइसकेका बिरामीका लागि मात्र** सधै लिइराख्नु पर्ने औषधी रिफिल दिइनेछ। यो अफिस समय बाहिर अन-कल चिकित्सकले आवश्यकता अनुसार गर्नेछ। यसो गर्दा अफिस समयमा चिकित्सकले बिरामीलाई हेर्न अनि के-कस्ता औषधीको रिफिल चाहिन्छ भनेर विचार गर्न सक्छन्।

गोपनीयता र स्वास्थ्यसम्बन्धि रेकर्डहरू

एच.आइ.पि.ए.ए (HIPAA) –को निर्देशिका अनुसार मेडिकल रेकर्डहरूको प्रति पाउन चाहनुहुन्छ भने चिठ्ठी लेख्नुहोस्। तर यस्ता जानकारी पाउनुअघि मेडिकल जानकारी जारी गर्ने फाराम भर्नुपर्छ, यसो गर्दा गोपनीयता कायम राख्न सकिन्छ। कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिसिनलाई अनुरोध गर्दा केही फाराम पूरा गर्न शूल्क पनि लाग्छ। तपाईंलाई शुल्क लाग्छ कि लाग्दैन भनेर पक्का गर्न कृपया फाराम भर्ने नीतिबारे सोध्नुहोस्। सबै फाराम भर्नुअघि नै शुल्क तिर्नुपर्छ। यी सबै फाराम भर्न अफिस समयको ५ देखि ७ दिन लाग्न सक्छ। तर बिरामीले तोकेको समय अनुसार फाराम भर्ने काम पूरा गर्न सकिन्छ भनेर पक्का गर्न सक्दैनौं।

हाम्रो बिरामी पोर्टल (Patient Portal)

बिरामीसित सही समय कुराकानी गर्ने माध्यमको रूपमा बिरामी पोर्टल (Patient Portal) –का लागि साइन अप गर्न तपाईंलाई आग्रह गर्छौं। यसो गर्दा भेट्ने समय मिलाउन अनि औषधीको बारे जानकारी राख्न छिटो र सजिलो हुने छ। कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिनको बिरामीको रूपमा बिरामी पोर्टलमा कसरी साइन-अप गर्ने भनेर निर्देशन दिइनेछ। तपाईंको कुनै प्रश्न छ वा मदत चाहिन्छ भने रिशेप्शन टिमको सदस्यसित कुरा गर्न नहिचकिचाउनुहोस्।

थप जानकारी

हाम्रो सेवाबारे केही प्रश्न छ वा थप जानकारी चाहनुहुन्छ भने कृपया हाम्रा अफिसहरूमध्ये कुनै एउटा अफिसमा फोन गर्न सक्नुहुन्छ वा हाम्रो बेबसाइट www.syracusefamilymedicine.com -मा हेर्न सक्नुहुन्छ।

COMPASSIONATE FAMILY MEDICINE

बिरामीका लागि अफिस अर्थात कार्यालयको निति र प्रक्रियाहरूको
बिषयमा जानकारी प्राप्त भएको कुरा स्वीकारेको फाराम

तल हस्ताक्षर गरेर म स्वीकार्छु कि, बिरामीका लागि कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिसिन अफिस अर्थात कार्यालयको निति र प्रक्रियाहरूबारे मैले जानकारी पाएको छु, यसलाई पढेको छु र बुझेको छु।

____

पूरा नाम

____ ____________________

नामको हस्ताक्षर **मिति**

धन्यवाद!
कम्पेशनेट फ्यामिलि मेडिशिन