



Información para el Paciente, FCS, Family Health Center

Horario de Negocio

Lunes-Viernes: 8:30 a.m. to 6:00 pm

Sabado: 8:00 a.m. to 12:00 pm

Tel: 323.226.1100

Fax: 323.226.1101

www.fcsmg.com

“Our Family Serving Your Family”

Mission Statement

“El Grupo Medico Family Care Specialists (FCS) esta dedicado a mantener, restaurar, y mejorar la salud de cada miembro de la familia. Provee cuidado medica de alta calidad; atención especial a la cultura, y se ha dedicado a mejorar la salud comunitaria y educación de médicos familiares.”

Bienvenida / Contenido

Bienvenida

Por medio de este libreto Family Care Specialists (FCS) Medical Corporation le provee recorrido de nuestros sitios *Patient Centered Medical Home* y de nuestros servicios médicos. En FCS proveer alta calidad para nuestros pacientes es nuestra misión. Nos encargaremos de tratar a nuestros pacientes como parte de nuestra familia extendida. Nuestros equipos de cuidado medico se tomaran el tiempo para reconocer sus necesidades medicas. El cuidado de salud es una cooperación en conjunto entre el paciente y el medico- estamos aquí para asegurar educación al paciente y que la comunicación este presenté en cada visita.

Sitio web y Portal para el Paciente

Además de este manual, lo invitamos a visitar nuestro sitio web (FCSmg.com) donde puede encontrar mucha información importante. Asimismo, FCS tiene un Portal para el Paciente donde usted puede hacer citas, mandar mensajes a su doctor, obtener su historial/expediente médico, ver los resultados de sus exámenes de laboratorio, entre otros beneficios. ¡Regístrese hoy!

Contenido

- I. ¿Qué es un *Hogar de Cuidado Médico Centrado en los Pacientes*?..... Página 1
- II. ¡Trabajo de equipo! La relación con su Equipo de Cuidado.....Página 2
- III. Oficinas de FCS.....Página 3
- IV. Servicios de salud que FCS ofrece.....Página 4
- V. Servicios de salud del comportamiento en detallePágina 5
- VI. Acceso las 24 horas, 7 días a la semana:
Preguntas médicas durante y después de horas hábiles.....Página 6
- VII. Formas, resurtido de recetas y autorizaciones Página 7
- VIII. Seguros y formas de pago aceptadas.....Página 8
- IX. ¿Necesita seguro de salud? Opciones disponibles.....Página 9
- X. Expedientes médicos: Transferencia y obtención de su expediente..... Página 10

¿Qué es un Hogar de Cuidado Médico Centrado en los Pacientes?

Página 1

Family Care Specialists (FCS) Medical Corporation se enorgullece en ser parte de la iniciativa Hogar de Cuidado Médico Centrado en los Pacientes (PCMH por sus siglas en inglés) la cual es un esfuerzo nacional por proveer a los pacientes de cuidado médico completo y coordinado que sea culturalmente apropiado. FCS ha pasado por un riguroso proceso de acreditación para lograr ser designado un PCMH. Dicho proceso requirió, entre otras cosas, lo siguiente:

- Hemos establecido “Equipos de Cuidado” coordinados y multidisciplinarios para agilizar la atención médica para nuestros pacientes
- Cada Equipo de Cuidado está entrenado para proveer atención médica de alta calidad y basada en evidencias, así como apoyo a los pacientes para que se cuiden a sí mismos con ayuda de, entre otras cosas, recursos educativos. Su equipo de cuidado se compone de su proveedor de salud primario (un Doctor, Asociado de Médico o Enfermero Especialista), un Asistente Médico y un terapeuta de la salud del comportamiento (cuando sea necesario)
- Nuestros proveedores de salud y el resto de nuestro personal se enorgullecen en brindar cuidado integral y en coordinar la atención médica al paciente por medio de múltiples configuraciones que incluyen hospitales, especialistas y terapeutas de la salud del comportamiento
- Nuestro personal administrativo se asegurará de dar continuidad a su cuidado médico. Para lograr esto de manera efectiva, le pedimos a nuestros pacientes que nos ayuden notificándonos de cualquier nuevo medicamento que tomen, de exámenes recientes que se hayan hecho, de visitas a especialistas y de cualquier visita a una sala de emergencia o de hospitalizaciones
- Establecimos un Sistema Electrónico de Archivos Médicos para facilitar el mantenimiento de nuestros expedientes, la coordinación de la atención médica y las actividades para mejorar su calidad de vida
- Nuestro Sistema Electrónico de Archivos Médicos tiene un Portal para el Paciente el cual permite a los pacientes iniciar una sesión, ver sus expedientes médicos, hacer citas y llevar a cabo una amplia variedad de otras funciones para ayudar a coordinar su atención médica.

¡Trabajo de equipo! La relación con su Equipo de Cuidado

Página 2

El adoptar la mentalidad de “Juntos logramos más” hará que el Hogar de Cuidado Médico Centrado en los Pacientes prospere. Nuestros pacientes juegan un papel integral en nuestro éxito. El proceso de trabajar en equipo nos ayudará a servir mejor las necesidades de nuestros pacientes.

Considere los siguientes consejos al venir a su siguiente consulta:

- **Buena comunicación:** Es esencial para nuestros pacientes el comunicar todas y cada una de sus preocupaciones a su equipo de cuidado médico. El traer a su cita una lista escrita de cuestiones que le preocupan puede ayudarle a recordar los puntos de los que quiere hablar.
- **Su salud en el pasado:** Comunique cualquier problema de salud que haya tenido en el pasado
- **Retroalimentación:** La retroalimentación, buena o mala, verdaderamente ayuda a nuestro equipo a hacer un mejor trabajo. Llámenos o deje sus comentarios en el portal para el paciente. Denos retroalimentación sobre nuestro equipo.
- **No falte a sus citas:** ¡Venga a sus citas con su proveedor de salud primario y con su especialista!
- **Transiciones de atención médica con otros proveedores de salud:** Manténganos informados si está tendiendo problemas con las transiciones de atención médica
- **Seguimiento de un plan de cuidado y el cuidado de uno mismo:** Siga el plan de cuidado recomendado por su doctor siguiendo estas consideraciones:
 - Póngase metas que pueda alcanzar
 - Sea honesto consigo mismo y con su proveedor de salud
 - Pida aclaraciones, cuando sea necesario
 - Acepte nuevas metas de su proveedor de salud si es necesario
 - ¡La Educación del Paciente es importante! Contamos con material que le podemos brindar

<p>Boyle Heights I: 1701 Cesar E. Chavez Ave. Ste. 230 Boyle Heights, CA 90033 Tel: 323.226.1100 Fax: 323.226.1101</p>	<p>Highland Park 5823 York Blvd. Ste 1 Highland Park, CA 90042 Tel: 323.255.1575 Fax: 323.255.8139</p>
<p>Boyle Heights II: 1701 Cesar E. Chavez Ave. Ste. 402 Boyle Heights, CA 90033 Tel: 323.317.9200 Fax: 323.317.9206</p>	<p>Montebello 815 Washington Blvd Montebello, CA 90640 Tel: 323.728.3955 Fax: 323.728.6905</p>

Proveedores de salud y sus biografías

No se olvide de visitar nuestro sitio web, FCSmg.com, donde puede encontrar una lista de nuestros proveedores de salud (doctores, enfermeros especialistas y asociados de médico) y su información biográfica. Además, puede encontrar allí mucha información importante relacionada con el cuidado de su salud en FCS, así como un enlace a nuestro Portal para el Paciente.

Servicios de Salud

Página 4

Servicios Infantiles

- * Inmunizaciones
- * Exámenes a Recién Nacidos
- * Exámenes Físicos
- * Consejería de Nutrición
- * Examen Físico Escolar
- * Cuidado de Heridas
- * Crecimiento y Desarrollo
- * Obesidad Infantil
- * Evaluaciones
- * Prevención
- * Medicina para Adolescentes
- * Oídos y Visión

Salud de la Mujer

- * Examen de la Mujer
- * Ginecología
- * Cuidado Prenatal y Parto
- * Examen de Cáncer
- * Planificación Familiar
- * Menopausia y Cuidado de Osteoporosis

Personas de la Tercera Edad

- * Oídos y Visión
- * Examen de la Próstata
- * Presión Sanguínea / Colesterol
- * Tratamiento para la Artritis
- * Enfermedades Cardíacas & Diabetes
- * Clínica Geriátrica
- * Examen de Cáncer
- * Apoyo de Alzheimers

Medicina Deportiva

- * Examen Físico Pre-Temporada
- * Heridas

Salud Preventiva

- * Examen Físico
- * Diabetes/Colesterol
- * Evaluación Cardíaca
- * Examen de Cáncer
- * Evaluación de Nutrición
- * Consejería
- * Smoking Cessation
- * Inmunizaciones Infantil y para Adultos
- * Educación de Salud
- * Control de Estrés
- * Control de Peso
- * Examen de Tuberculosis

Salud Familiar

- * Cuidado de Adultos
- * Cirugías Menores
- * Heridas
- * Examen Anual
- * Consejería Familiar
- * Cuidado Médico
- * Programas de Salud y Bienestar

Salud del comportamiento

- * Breves sesiones de terapia individual y de grupo
- * Remisiones a especialistas en salud del comportamiento
- * Evaluaciones de depresión
- * Resurtido de ciertas recetas
- * Vea la próxima página para obtener más información sobre nuestros servicios de salud del comportamiento

Clases en grupo y otras oportunidades educativas

Pregunte a su proveedor de salud primario sobre las clases que se ofrecen en FCS. El departamento de salud del comportamiento de FCS regularmente ofrece reuniones de 10 semanas de duración de un grupo de "Bienestar" para pacientes que sufren simultáneamente de una enfermedad mental y de una enfermedad crónica (por ejemplo diabetes). Family Care Specialists también ofrece una clase de seis semanas sobre la diabetes. Además, su proveedor de salud primario en FCS tiene acceso a una amplia gama de material educativo para pacientes que le puede dar a usted para que sepa más sobre su condición médica.

Servicios de salud del comportamiento en detalle

Página 5

¿Qué es la salud del comportamiento?

Cuando surgen problemas entre la mente y el cuerpo, se pueden desarrollar condiciones que afectan cómo piensan y se comportan las personas.

Estas condiciones afectan la vida cotidiana en formas que pueden ser dañinas para las personas mismas o para otros. Además, problemas de salud del comportamiento pueden afectar la salud física.

Los servicios de salud del comportamiento tratan tanto el bienestar mental como emocional:

- Pueden ayudar con la manera en que nos enfrentamos a los retos cotidianos de la vida
- Pueden prevenir, intervenir y brindar tratamiento para varias enfermedades de la salud mental, como la depresión, la ansiedad, el abuso de sustancias y otros comportamientos adictivos

¿A qué señales debo poner atención?

Si usted está experimentado algo de lo siguiente, tal vez necesite de los servicios de salud del comportamiento:

- Un incremento de su comportamiento aislacionista o de su introversión
- Cambios significativos en sus patrones de sueño
- Tristeza o soledad abrumadora
- Pérdida de interés, apetito o motivación
- Ataques de ansiedad y/o pánico

Si piensa que usted o alguien a quien usted cuida se puede beneficiar de recibir terapia para la salud mental o de otro tratamiento de la salud del comportamiento, el mejor lugar a donde ir es con su proveedor de salud primario. Hable de sus síntomas con él y pida que lo refiera a un proveedor de salud del comportamiento.

Servicios de Salud del Comportamiento de FCS

¿Qué servicios se ofrecen?

¿A quiénes se brindan estos servicios?

FCS ofrece Servicios de Salud del Comportamiento que sirven a niños, adultos y adultos mayores. Nuestros proveedores de salud mental trabajan como parte de un equipo de cuidado integral en la clínica de FCS.

El Equipo de Salud Mental está compuesto de terapeutas en salud mental con licencia que ofrecen breves sesiones de terapia y evaluaciones a pacientes con una necesidad baja o moderada de atención médica para su salud mental.

Estamos dedicados a brindarle apoyo de manera cordial y compasiva a cada persona, en un entorno sensible/consciente de su cultura y su lengua.

Para saber más sobre los servicios de salud del comportamiento, ¡hable a su proveedor de salud primario!

Resumen de los Servicios de Salud del Comportamiento de FCS

- Ñ Breves sesiones de terapia para pacientes con necesidad baja o moderada de atención médica para su salud mental
- Ñ Sin importar sus ingresos, damos remisiones a especialistas en salud mental afuera de FCS para servicios que no cubramos
- Ñ Orientación de grupo como con nuestro “Grupo de Bienestar” y con las clases sobre la diabetes
- Ñ Todos los pacientes –adultos y niños mayores de 12 años– son evaluados una vez al año por su proveedor de salud primario para detectar signos de depresión
- Ñ Un proveedor de salud primario de FCS puede dar recetas para ciertos medicamentos para la salud mental
- Ñ Un proveedor de salud primario puede ayudar con el resurtido de ciertos medicamentos para la salud mental mientras espera a su cita con su especialista

Preguntas médicas durante y después de horas hábiles

Página 6

Family Care Specialists

“Siempre contestamos el teléfono.”

24 Horas/7 Días a la semana

365 Días del año



Cuando nuestra oficina está cerrada...

Instrucciones para comunicarse con nuestros doctores y recibir consejo médico

- Llame a nuestro teléfono principal: 323.226.1100
- Personal del servicio profesional de contestación de FCS contestará su llamada y contactará al proveedor de salud de guardia.
- El proveedor de salud de guardia le regresará la llamada y le hablará sobre sus necesidades médicas.

Por favor tenga en cuenta que:

Los proveedores de salud no pueden hacer citas ni enviar autorizaciones

Usted también puede llamar a la Línea de Enfermería que aparece en su tarjeta de seguro

**Busque atención médica urgente en el Centro de Urgencias Médicas local (pregunte en nuestra recepción) **

Días de asueto:

Día de la Recordación (*Memorial Day*)

Cuatro of Julio

Día del Trabajo (*Labor Day* en septiembre)

*Acción de Gracias (jueves y viernes)

Víspera de Navidad y Navidad

Víspera de Año Nuevo y Año Nuevo

Cuando nuestra oficina está abierta...

Instrucciones para comunicarse con nuestros doctores y recibir consejo médico

- **Por teléfono:** Llame a nuestro teléfono principal: 323.226.1100. Dígale a la operadora que le gustaría hacerle una pregunta médica a su proveedor de salud. Será transferido a la persona o departamento apropiado. Si no es posible que su proveedor de salud hable con usted en ese momento, tiene él el objetivo de contestarle en menos de 24 horas.
- **Vía el Portal para el Paciente:** Usted puede mandar preguntas a su equipo médico a través de la función de mensajería segura del portal para el paciente. Por favor tenga en cuenta que cuestiones de urgencia no deben ser comunicadas por este medio. Los proveedores de salud tienen el objetivo de responderle en menos de dos días hábiles.
- Usted también puede llamar a la Línea de Enfermería que aparece en su tarjeta de seguro para recibir consejo médico.

Documentación Pendiente, Rx-Relleno de Medicina, Autorizaciones:

Página 7

Documentación Pendiente

Si requiere que su médico complete un formulario importante requerido por algún otro departamento o organización, por favor hágaselo saber a nuestra recepcionista o a la/el Asistente Médico de su proveedor. Permítanos 7-10 días de negocio para poder completarle su formulario. Alguien de nuestra oficina lo contactara cuando sus documentos estén listos para recoger. Antes de dejar cualquier documento por favor considere lo siguiente:

Instrucciones:

- Complete su porción del documento
- Firme el formulario que le permite a su proveedor completar la forma.
- Podría haber una fianza asociada por completar su documento
- Permita de 7-10 días de negocio para en vez de poder completar su documento.

Formas:

- Disability
- Jurado
- GAIN
- SSI
- Examen Físico (No DMV)
- Rx Asistencia Para Medicamentos

Rx-Relleno de Medicina:

Pida rellenos de medicamento por lo menos 7 días antes de que dé le venza su relleno actual. Permítanos 48 Horas para poder autorizar su medicamento. Si su visita al médico no fue recién y necesita rellenos de medicina, puede que necesite una consulta actual antes de recibir autorización para rellenos de medicina.

Autorizaciones:

Pacientes con HMO—una autorización se pedirá al departamento de Utilization Management contratado por su grupo medico. La aprobación o negamiento de su cita se le irá a mandar a su domicilio entre 5-7 días. Por favor comuníquese con nuestra oficina si no ha recibido notificación entre 5-7 días. Cuando reciba notificación de aprobación, será su responsabilidad hacer una cita con el proveedor indicado en el formulario que recibió.

Seguros y formas de pago aceptadas

Página 8

FCS acepta una amplia variedad de seguros y formas de pago, incluyendo Medi-Cal y Medicare y pagos por cuenta propia. Family Care Specialists provee el mismo acceso a servicios de salud a todos los pacientes que son aceptados como clientes, sin importar su situación de seguro médico. FCS acepta los siguientes seguros y formas de pago. Por favor tenga en cuenta que los seguros pueden cambiar y que debe consultar en nuestra oficina para asegurarse que su seguro es aceptado.

Resumen de formas de pago aceptadas

- Seguros PPO y HMO
- Medicare
- Medi-Cal
- Pagos por cuenta propia

Atención: FCS acepta planes de salud a través de la organización Covered California

Planes PPO

- Blue Cross
- Blue Shield
- Cigna
- HealthNet
- Tricare
- First Health (Coventry)
- Multi-Plan –este plan administra muchos seguros de salud
- Otros

Planes HMO

- Anthem Blue Cross HMO
- Anthem Blue Cross POS
- Blue Shield HMO
- Blue Shield POS
- Blue Shield 65
- Blue Shield 65 Choice
- Blue Shield GMAPD
- Care 1st
- Care 1st Senior HMO
- Caremore
- Central Health Plan
- Cigna HMO
- Cigna POS
- Easy Choice Health Plan Medicare Advantage
- HealthNet HMO
- HealthNet POS
- HealthNet Seniority
- Humana Health Plan Medicare Advantage
- LA Care Health Plan MediCal
- LA Care Health Plan Medicare Advantage
- United Healthcare HMO
- United Healthcare POS

¿Necesita seguro de salud?

Página 9

¿Qué opciones hay para obtener la cobertura de un seguro de salud?

FCS se preocupa por su salud y por la tranquilidad que brinda el tener un seguro de salud. Hay opciones públicas y privadas de seguro de salud por evaluar, aun cuando sea indocumentado. Además de los seguros de salud que le puede ofrecer su empleador, estas son las opciones disponibles para tener la cobertura de un seguro de salud:

- **Medicare:** Medicare es un seguro de salud público principalmente para adultos mayores, de 65 años o más. Personas menores de 65 años con ciertas discapacidades pueden también cualificar para Medicare. Necesita ser ciudadano o un inmigrante legal para cualificar. Entre otros requerimientos, usted debió haber trabajado en los EEUU por 10 años para obtener este seguro.
- **Medi-Cal:** Medi-Cal es un seguro de salud público para personas de bajos ingresos. Debe ser ciudadano o inmigrante legal (por cinco años) para cualificar. Por favor tenga en cuenta que hay leyes de Medi-Cal para recuperar costos por servicios que se le brindaron a usted a partir de los bienes que deje al fallecer.
- **Covered California (también conocido como “Obamacare”):** Esta opción ofrece una variedad de planes de seguro privados (o Medi-Cal) que varían en costo y los beneficios que ofrecen. Dependiendo de sus ingresos, usted puede cualificar para recibir subsidios del gobierno para ayudarle a reducir el monto de sus pagos para estos planes. Necesita ser ciudadano o un inmigrante legal para utilizar Covered California. Por favor tenga en cuenta que hay leyes de Medi-Cal para recuperar costos por servicios que se le brindaron a usted a partir de los bienes que deje al fallecer.
- **Programa de Seguro de Salud para Niños:** Este ofrece nuevas opciones de cobertura para niños de familias con ingresos demasiado altos como para cualificar para Medi-Cal pero que no alcanzan a pagar por un seguro de salud privado.
- **Otros programas del estado:** El Estado de California tiene una variedad de programas para los que puede cualificar que le pueden dar cobertura para varios servicios médicos como por ejemplo planificación familiar.
- **¿Indocumentado? Opciones disponibles:** Si usted es indocumentado y tiene bajos ingresos, puede cualificar para Myhealthla.com, el cual es un programa que se ofrece a través del Condado de Los Ángeles. Para esto necesitará visitar una clínica comunitaria para hablar con un especialista en afiliaciones al programa y para recibir atención médica allí. Usted también puede comprar un seguro privado directamente de una compañía de seguros o de un corredor de seguros (pero no en el sitio web de Covered California), o puede asegurarse a través de un empleador o un plan de salud para estudiantes que ofrezca una universidad o *community college*.

¿Cómo puede FCS ayudarme a obtener seguro de salud?

Como puede ver arriba, hay una amplia variedad de opciones en cuanto a seguros de salud. Frecuentemente los pacientes piensan que no tienen opciones o se sienten abrumados por tantas opciones que hay. ¡Permita que nuestro personal le ayude! Podemos ayudarle así:

Contacto en FCS para pacientes:

▪ **Medicare, Medi-Cal, Obamacare, programas del estado:**

Liz Gutiérrez puede ayudar a los pacientes de FCS con la inscripción y preguntas sobre estos programas. Para Obamacare, podemos referirlo a personas que le pueden ayudar a inscribirse en este programa. Llame al 323-316-9683 para hacer una cita. O pida en la recepción que le hagan una cita para hablar con ella.

Transferencia de su expediente médico

Página 10

Para entender plenamente cómo ayudarlo con su salud, es importante que su equipo médico en Family Care Specialist tenga su información médica completa y todos sus expedientes médicos. Usted nos puede informar de parte de su historial médico pasado y de otros temas cuando complete la detallada forma de evaluación de la salud que damos a nuestros nuevos pacientes. También obtendremos información por otros medios como por ejemplo sus conversaciones con su proveedor de salud.

Sin embargo, para servirle mejor necesitaremos los siguientes tipos de expedientes médicos de sus proveedores de salud o instituciones médicas actuales o pasadas:

- Expedientes Médicos de su proveedor de salud primario anterior
- Expedientes Médicos de sus visitas recientes a especialistas
- Expedientes Médicos de resultados recientes de exámenes y pruebas de laboratorio
- Expedientes Médicos de cualquier visita suya a una Sala de Emergencia o de hospitalizaciones

¿Cómo transferir expedientes a FCS?

Hay diferentes maneras de proveer a FCS con sus expedientes médicos de otras instituciones médicas/proveedores de salud:

- ✓ Usted puede traer una copia de su(s) expediente(s) médico(s) a la oficina de FCS
- ✓ Puede firmar una autorización de liberación y dejar que nuestro personal obtenga los expedientes de su otros proveedores de salud o instituciones médicas

Información de contacto

Permita que nuestra Especialista en Expedientes Médicos le ayude a transferir sus expedientes médicos a FCS. Si usted es un nuevo paciente, ella le puede explicar el proceso de cómo migrar su expediente médico que tiene con su proveedor de salud primario anterior.

Dominique Gonzalez
Expedientes médicos
323-226-1100

Cómo llevar consigo su expediente de FCS

Dominique también le puede ayudar a transferir su expediente de FCS a especialistas y a otras instituciones médicas que usted esté viendo actualmente —puede haber cargos. No olvide que usted siempre puede registrarse para tener una cuenta en el Portal para el Paciente y allí tendrá acceso electrónico a su expediente médico de FCS. ¡Esto le permitirá imprimir su expediente médico de FCS fácilmente para darlo a otros doctores!