

Patient Centered Medical Home & You (PCMH) El Hogar Médico Céntrico & Usted:

Preguntas frecuentes para pacientes y familiares

¿Que es hogar de atención médica centrada en los pacientes?

Un hogar céntrico es todo acerca de usted. Cuidar de usted es un trabajo importante para el hogar médico céntrico. En este modelo personal de salud, su doctor primario (proveedor) junto a su equipo profesional de médicos asumen colectivamente la responsabilidad de su cuidado. Ellos se aseguran de que usted reciba la atención necesaria en su salud y enfermedad para sanar su cuerpo, mente y espíritu.

Su proveedor personal y un amplio equipo de profesionales de la salud construyen una relación en la que lo conocen, su situación familiar, su historia clínica y problemas de salud. A su vez, usted llega a confiar en ellos y confía en ellos para respuestas de atención médica expertas basadas en evidencia que se adaptan enteramente a usted o a su familia.

¿Cómo llevará un hogar céntrico a cuidarme mejor?

Hay muchos beneficios de estar en un hogar médico

- Cuidado comprensivo significa que su hogar médico abordará todo asunto de salud en un momento dado de su ciclo de vida.
- Coordinación de cuidado ocurre en la necesidad de los servicios que usted y su proveedor deciden ordenar en una forma racional, esto incluye el uso y comunicación de recursos en su comunidad.
- Atención continua ocurre a lo largo del tiempo usted espera que la comunicación del equipo médico continúa siendo precisa, puntual y efectiva.
- Cuidado accesible le permite a usted iniciar la interacción con su proveedor y su equipo a través de diferentes métodos (llamadas telefónicas, visita médica, o mensajes electrónicos). A la vez puedes esperar la eliminación de barreras de acceder cuidado médico y obtener información después de horas de oficina.
- Cuidado diligente garantiza que usted y su proveedor desarrollan un plan de cuidado para mantener sus objetivos de salud y la habilidad de disposición en el momento de enfermedad.
- Atención con base científica significa que el equipo médico se mantiene al tanto de los últimos avances médicos concurrentes con las pautas de práctica clínica. Su proveedor y equipo personaliza su cuidado de acuerdo a sus preferencias y sus metas.

¿Quiénes son mi equipo de hogar céntrico?

Su equipo puede incluir, su doctor primario (proveedor), enfermera especializada, enfermera certificada, asistente médico, educador de salud, así como otros profesionales de salud. Estos profesionales trabajan colectivamente para mantenerte saludable y obtener los servicios correctos

para usted. Cuando usted lo necesite su proveedor organizará otros cuidados apropiados con especialistas calificados.

¿Que hace el equipo de hogar céntrico para mí?

El equipo hogar médico céntrico es su equipo. Ellos le proveen el cuidado que usted necesita, y en el momento que lo necesite desarrollan un plan y lo personifican para cumplir sus expectativas. Le ayudamos a establecer objetivos de salud y colaborar con el desarrollo y proceso de lograr estos objetivos. Compartiremos tiempo con usted para asegurar que usted entienda lo que debe de hacer para lograr sus objetivos y contestar todas sus preguntas. Deseamos ayudarle a entender todas sus opciones así que usted pueda tomar la mejor decisión para usted. Siempre lo trataremos con respeto que usted se merece por ser parte de nuestro hogar médico.

¿Que clase de servicios el hogar médico céntrico me provee?

Proveemos un cuidado comprensivo, compasivo y continuo para todas las edades.

- Citas el mismo día
- Cuidado preventivo y físicos (evaluaciones de riesgo de salud, físicos de deportes y escuelas)
- Manejo de enfermedades crónicas (diabetes, enfermedades del corazón, artritis, asma y otros) cuidado agudo a causa de dolencias o lesiones.
- Visitas rutinarias para niños, vacunas y diagnóstico.
- Visitas rutinarias para mujeres
- Clases de grupo para ayudar a cambiar su estilo de vida.
- Acceso telefónico 24x7
- Acceso electrónico a su récord médico
- Referidos para especialistas y proveedores de salud mental
- Manejo de múltiples cuidados de planes especiales incluyendo salud mental

¿El hogar médico céntrico me ayudara a cuidarme a mí mismo?

El cuidado que usted recibe en el hogar céntrico va más allá de su visita personal con su proveedor.

- Deseamos que usted desarrolle una idea clara de cómo cuidarse a sí mismo.
- Deseamos ayudarle a establecer metas, a la vez apoyarlo en realizarlas paso a paso.
- Deseamos animarlo a que participe en las recomendaciones preventivas, diagnósticos y servicios.
- Deseamos recomendar herramientas y materiales de educación que puedes utilizar en la mejoría y manejo de su salud o condición
- Le proveeremos información sobre clases, grupos de apoyo, u otros tipos de servicios que lo pueden ayudar a mejorar su salud o condición
- Le proveeremos información sobre recursos en su comunidad para ayudarlo en el manejo de su salud.
- Le proveeremos recursos y referidos necesarios a especialistas de conducta, u otros especialistas que lo puedan ayudar a mantener su salud y su estilo de vida incluyendo condiciones de salud y salud mental para usted y para miembros de su familia.

¿Cómo el hogar céntrico me puede ayudar si necesito un especialista o tengo que hospitalizar?

Su equipo hogar médico coordinará su cuidado con sus proveedores. De recomendar especialistas de calidad, usted y su familia trabajara junto con ellos y con el equipo del hospital para la continuación de su cuidado y manejo de salud. Con su consentimiento, el equipo hogar médico informará a los especialistas u equipo de hospital sobre su condición de salud, sus preferencias, sus metas y dará seguimiento para obtener información después de la hospitalización o visita al especialista. A la misma vez, daremos seguimiento a usted y su familia para asegurarnos que usted entiende el plan de su cuidado.

Su registro médicos y su información se mantienen electrónicamente.. También tenemos interrelación con laboratorios (Quest and LabCorp). Los resultados de laboratorios llegan automáticamente a su registro médico. Además, todo documento del hospital, especialistas, centro de radiología son escaneados en su registro médico electrónicamente.

Durante su Primera Visita:

Deseamos ayudarle a sacar el máximo de su visita Entendemos que su tiempo con su proveedor is valioso, por lo tanto le damos estas recomendaciones:

- Complete la hoja de información para el paciente
- Complete su historial médico y personal. Incluya todo sus medicamentos incluyendo los suplementos o productos sin recetas. Dejar saber al proveedor los medicamentos que necesitan reabastecimiento.
- Revisar y firmar la hoja de aviso de prácticas de privacidad.
- Opcionalmente usted puede:
 - Firmar la hoja de authorization de divulgar u obtener información médica de los proveedores anteriores.
 - Firmar el formulario para directiva anticipada
 - Firmar el permiso de accesar historial de medicamentos de sus proveedores anteriores.

Su primera visita es la oportunidad de nosotros conocer de usted. La sección usualmente dura 30 minutos. Durante su primera visita, se le preguntará que usted provea un resumen de su historial médico. Se discutirá algún problema de salud que tenga presente. Su proveedor obtendrá su información sintomática para tomar la mejor decisión clínica sobre su salud.

- Plática de sus medicamentos – es muy importante saber sobre sus medicamentos que usted usa, ya sean recetados remedies caseros, homeopáticos o sin recetas. Es importante dejarle saber a su proveedor sus alergias y reacciones de medicamentos.
- Plática sobre problemas serios– debe asegurarse que su enfoque en sus problemas severos, en especial los recientes. Estos pueden esclarecer otros problemas de salud que está enfrentando.

- Plática importante de exámen médico-Dependiendo de su edad, hay ciertos exámenes que se deben hacer regularmente para mantener una estabilidad saludable. Ejemplos de exámenes importantes que usted debe saber:
 - Prueba de Papanicolaou (mujeres de 21-64)
 - Mammografía (mujeres sobre 40)
 - Colesterol (hombre y mujer de 20 años o más)
 - Cáncer colorectal (hombre y mujer de 51-80)
 - HGBA1C (persona con diabetes 18-75)
 - Cáncer en la próstata (hombre mayor de 50)

Al final de cada visita su proveedor le dará un grupo de hojas que puede incluir:

- Resumen de la visita – mencionando los temas principales, tratamientos y medicamentos discutidos.
- Orden de laboratorio – Si usted necesita hacerse laboratorios, pregunte a su seguro si esos laboratorios son cubiertos y que compañía de laboratorio necesita ir.
- Receta de Medicamentos – para llevarlos a la farmacia. Muchas ocasiones las recetas son directamente enviadas electrónicamente vía E-Prescribe o por fax.
- Orden the procedimiento o Diagnóstico – Estos estudios son ordenados en la oficina: Resonancias, Ultrasonidos, estudios nucleares, prueba de esfuerzo. También pueden ser ordenados en un centro de radiología: y, radiación, mamografías, IRM (resonancia magnética) TC (tomografía computarizada), etc. Asegúrese de que usted tenga una cita o que su proveedor haga una orden para estos procedimientos antes de terminar su visita.
- Referido para Especialista – Como su proveedor le estaremos haciendo su cita con su especialista para asegurarnos que el especialista tenga toda la información médica antes de su visita. Si usted tiene preferencia de un especialista, antes de irse de la oficina, dar la información al Departamento de Referidos para la facilitación de su cita con su especialista.
- Recibo de Pago – incluye los cargos, retribución, deducibles y el día de su próxima visita.
- Información de como acceder su equipo médico después de horas de trabajo 24/7

¿El hogar médico céntrico me puede ayudar cuando tengo una emergencia?

Si usted tiene una emergencia médica, por favor llamar al 9-1-1.

Para otros problemas clínicos o productos medicos, llamar a su hogar médico céntrico primero. Depende de la naturaleza del problema, le podremos ahorrar un viaje inconveniente al salón de emergencia en la cual es muy costoso. Usted puede comunicarse con su equipo de hogar médico por teléfono 24x7 y hacer una cita para el mismo día con su proveedor.

Si usted va a la sala de emergencia, avise al hospitalista de su proveedor y su equipo de hogar medico, así podemos ayudarle eficazmente.

¿Qué debo hacer para ayudar a mi equipo de hogar médico a mantenerme saludable?

Lo motivamos a que participe en las actividades relacionadas con su cuidado.

- Tener un conocimiento de que usted es su socio pleno de su salud.
- Aprender de su condición y que puede hacer para mantenerse saludable

- Seguir las instrucciones del plan de cuidado en la cual mi proveedor y mi persona estuvimos de acuerdo.

Haz tu mejor esfuerzo para comunicarte con tu equipo de hogar médico céntrico.

- Déjenos saber sobre su salud, su historial médica y el historial de su familia.
- Traer una lista de preguntas en cada cita. Traer la lista de medicamentos, vitaminas y remedios caseros a cada cita.
- Si usted no entiende una información, preguntar a su proveedor or su equipo médico que le explique de otra manera.
- Si usted recibe cuidados de otro proveedor, déjele saber quien es su proveedor, y comunicare a su equipo quien es su especialista para coordinar mejor su plan de cuidado.
- Hable abiertamente a su equipo de hogar médico centrado sobre su experiencia para tomar las medidas necesarias y seguir mejorando su cuidado.

Para ayudarle mejor necesitamos conocer de sus problemas médicos y así trabajar colectivamente para tener éxito.

Reposición de Medicamentos:

Para proveer calidad excepcional y cuidado personal, debe planear a tiempo cuando necesita más medicamentos. Reposición de medicamentos serán completados en 24 hours.

Usted debe de traer una lista con todos sus medicamentos activos con su dosificación de cada medicamento en cada visita. En la visita comunicarle a su proveedor cuando necesite reposición de medicamentos.

También la reposición de medicamentos se puede pedir a la farmacia o llamando a la oficina. Usualmente los medicamentos se transfieren electrónicamente vía RX o E-Prescribe o por fax. Favor de llamar a la farmacia y pedir su preferencia de cómo será recibido sus medicamentos.

Cancelación de una cita:

Para ser respetuoso a la necesidad médica de nuestros pacientes, favor de ser cortés y llamar a las oficinas si usted no puede atender a su cita. Este tiempo será reasignado a otra persona con urgencia de tratamiento. Esto es una forma de cómo podemos servir mejor las necesidades de nuestros pacientes.

De ser necesario cancelar su cita, se requiere que usted llame 24 horas antes. Las citas tienen mucha demanda, y su cancelación temprana le da oportunidad a otra persona la posibilidad de acceso de cuidado médico.

Cancelaciones Tardías:

Las cancelaciones tardías serán consideradas como ausente.

Poliza de Ausencia:

Una ausencia significa una persona que no canceló su cita en 24 horas de antelación. Las ausencias son una inconveniencia para aquellos que necesitan acceso médico rápido o urgente.

Un fallo de cumplimiento de su cita será escrito en su registro médico como "ausente". La primera vez como "ausente" en su cita se le enviará una carta dejándole saber que usted perdió su cita por no cancelar a tiempo. Una copia de esa carta estará guardada en su registro médico. La segunda vez como "ausente" se le estará facturando \$20.00 a su cuenta de paciente.

Pacientes con frecuencia de "ausencias" o cancelaciones serán despedidos de la práctica.

¿Como tengo acceso a mi hogar médico céntrico?

Para su conveniencia ofrecemos citas al mismo día y al otro día, acceso telefónico fuera del horario laboral y horario extendido - horas tempranas, noches y Sábados.

Lunes: 8:30AM-5:30PM
Martes: 8:30AM-5:30PM
Miercoles: 8:30AM-5:30PM
Jueves: 8:30AM-5:30PM
Viernes: 8:30AM-3:00PM
Sabado: Dos veces al mes
Domingo: Cerrado

Para hacer Citas, llama al 407-790-7998

Para asesoramiento clínico y otros asuntos, favor de llamar a la oficina de su proveedor asignado.

Fuera de horas laborales, favor de llamar (407-790-7998). Respondemos de manera oportuna a todas las llamadas o mensajes electrónicos mandamus a través del portal del paciente.

Para situaciones urgentes, favor de llamarnos por teléfono. Para situaciones normales, informacion general o hacer cita, favor de llamar durante horas laborales.

¿Cómo puedo transferir mis registros médicos al hogar médico céntrico?

Necesitaremos su consentimiento para obtener su registro médico de otro proveedor o especialista en el pasado. Consentimientos están disponibles en su paquete de paciente, o en línea electrónica en nuestro sitio de web al www.wekivaspringspeds@gmail.com .

Usted también se puede comunicar con nuestra recepción durante las horas laborables, o puede comunicarse con su coordinador (a) Nancy Santos por teléfono o cuando venga a su visita médica.

Hay un cargo por copias de \$1.00 por página por cada registro, autorizado por las leyes de Florida. Usted puede reducir los costos, solicitando algunos documentos claves en vez de todo su registro médico. No hay un cargo para los pacientes que necesitan su registro copiado para la continuación de su cuidado médico. Esto se puede ser demostrado por enviar los archivos directamente al médico de trato o instalación. Para obtener copia de su registro médico necesita completar y someter la Autorización para la diseminación de información confidencial de Formularios de Registros

Médicos. Esto es de acuerdo con las leyes estatales federales, para proteger la privacidad y confidencialidad de nuestros pacientes.

¿Puedo pertenecer a un hogar médico céntrico si no tengo seguro?

Aceptamos muchos planes de seguro y en algunos casos pacientes en efectivo. Llámenos para discutir su situación particular. Una vez que usted pertenezca a nuestra práctica, le proveemos del mismo acceso y cuidado sin tener en cuenta su estado de seguro médico.

A partir del 1 de Enero de 2014, se requerirá que la mayor parte de personas según la ley tenga el seguro médico. Dependiendo de su situación financiera, usted puede ser elegible para subsidios gubernamentales para comprar un seguro médico privado, o puede ser elegible para inscribirse en Medicaid.

Para obtener más información y herramientas útiles para verificar su visita de elegibilidad Healthcare.gov o pida ayuda a uno de los miembros de su equipo de atención.

- Se espera que todos los copagos y deducibles se paguen en el momento de la visita. Aceptamos todas las principales tarjetas de crédito, cheques y efectivo como forma de pago
- Si va a utilizar el seguro médico para liquidar su cuenta, debe presentar su tarjeta de seguro actual en cada visita. Este es el requisito de su compañía de seguros. También nos permite tener la información más actualizada sobre la facturación de su compañía de seguros. Su compañía de seguros también requiere que recojamos cualquier copago aplicable en el momento del servicio.
- Tenemos acuerdos con varias compañías de seguros, lo que requiere que les facturemos los servicios que se le prestan, y aceptamos como pago la cantidad especificada en el acuerdo. Usted será responsable de todas las cantidades no pagadas por ellos, incluyendo montos denegados, aplicados al deducible, o considerados no cubiertos según lo permitido por su compañía de seguros.
- Presentaremos una reclamación inicial basada en la información que nos haya proporcionado. Según la ley estatal, su compañía de seguros tiene 30 días para procesar y pagar la reclamación, solicitar más información o denegar la reclamación y notificarnos la decisión. Si no nos han notificado dentro de los 90 días de la fecha de servicio, se asumirá que su cobertura de seguro ya no está en vigor y el saldo no pagado será su responsabilidad.

Cuentas Atrasadas:

Las cuentas atrasadas cuestan tanto el tiempo como el dinero; por lo tanto, se requerirá que los pacientes con cuentas delincuentes hagan el pago en el momento del servicio. Si es incapaz de hacer preparativos del pago mutuamente agradables, nos alegraremos de renegociar su cita..

Cuentas seriamente atrasadas:

Aquellos mayores de 90 días o aquellos que no cumplan con las condiciones de pago acordadas serán enviados a una agencia de cobro. Si su cuenta es enviada a una agencia de cobros debe pagar todas las cantidades atrasadas o hacer términos de pago agradables antes de que las citas

subsecuentes puedan ser programadas. Además, paciente ser rechazada de nuestra práctica para asuntos financieros y tendrá que buscar su asistencia médica en otra parte.

Cheques devueltos:

Los cheques devueltos debido a fondos insuficientes o cuentas cerradas se cobrarán \$25.00 de cargo por fondos insuficientes. Se espera que el paciente pague en efectivo y con tarjeta de crédito para cubrir el cheque devuelto más el cargo. A partir de entonces no se aceptarán cheques futuros