

Información al Paciente y Servicios de la Clínica

Heartland Health Center quiere asegurar que usted entienda qué esperar en cada visita.

Citas

Las citas pueden ser programadas por teléfono, llamando la clínica durante las horas regulares de la oficina.

Que Traer: Para su visita inicial, favor de traer una identificación con foto, tarjeta de seguro médico, y comprobante de ingresos si gusta aplicar por tarifas de descuento. Esta información se actualiza anualmente. También le pedimos que venga preparado con una lista de medicamentos o frascos de medicamentos, registro de niveles de azúcar para los pacientes diabéticos, e historial médico incluyendo registro de vacunas.

Hora de Llegada: La hora de su cita está reservada solo para usted. Le pedimos que siempre llegue a tiempo a su visita programada.

- Si llega más de 10 minutos tarde a su cita, es posible que el proveedor ya no pueda asistir a su cita y se le pedirá que la re programe.

Cancelaciones/Reprogramación: Se les pide a los pacientes que llamen a la clínica o utilicen el sistema de recordatorio de texto automático para cancelar sus citas.

- Permita un aviso mínimo de 24 horas para cancelaciones o reprogramaciones.
- Si usted falta a múltiples citas sin llamar previamente a la clínica para cancelarlas, es posible que se le asigne el estatus de citas para el mismo día.

Pago de Servicios

El pago se espera al momento del servicio. Favor de presentar su co-pago al momento del registro de su cita.

Seguro Médico:

Favor de traer su tarjeta de seguro médico más reciente. Usted puede tener tarjetas separadas para la cobertura médica y dental.

Tarifas de descuento:

Usted necesitará presentar copias de su declaración de impuestos del año actual para todos los miembros de su familia inmediata en su hogar o los últimos 30 días de talones. Si usted trabaja por su cuenta o no tiene información de ingresos, usted tendrá una cita programada con nuestro Representante de Cuentas de Pacientes antes de su visita. Los descuentos por tarifas no se aplicarán si no podemos verificar su información financiera.

Servicios

Llamadas: Correos de voz con respecto a consejos médicos durante las horas de servicio será dirigido a nuestro personal de la clínica. Se hacen todos los esfuerzos posibles para atender sus preguntas e inquietudes durante el día, las llamadas no urgentes recibidas después de las 3:00 pm. Serán devueltas el siguiente día de servicios.

Resultados: Los resultados no urgentes se le proporcionarán dentro de 5-7 días en horas de servicio.

Medicamentos-Farmacia: Favor de llamar a su farmacia para surtir medicamentos.

Servicios de Interprete: Asistencia de idioma será proveída por medio de una persona competente de nuestro personal para los pacientes del habla español. Las líneas de idiomas serán disponibles para pacientes que hablen otro idioma aparte de español e inglés.

Servicios de Transporte: Servicios de transporte son disponibles para la llegada y salida a pacientes de Heartland Health Center para servicios médicos no emergentes necesarios. Los pacientes que necesiten asistencia para entrar y salir del vehículo no serán elegibles para transportación y ningún niño será transportado sin un padre o guardián presente.

Emergencias/Ayuda después de horas: Para emergencias médicas, llame al 911 o proceda directamente a la sala de emergencias. En el caso de problemas médicos que no pueden esperar hasta el horario normal de servicio, llame a la clínica y su llamada será transferida al servicio de asistencia fuera del horario normal.

Derechos y Responsabilidades del Paciente**Pacientes tienen el derecho:**

- Para elegir su proveedor preferido
- A recibir respeto y un cuidado seguro por un personal competente.
- De ser informado de los derechos del paciente durante el proceso de admisión
- De ser informado de ante mano del cuidado y tratamiento y también posibles riesgos.
- De tomar decisiones base información sobre su cuidado y tratamiento y recibir información necesaria para tomar esas decisiones.
- Rechazar cuidado y tratamiento y ser informado de las consecuencias por rechazarlos.
- Para formular directivas avanzadas y para que la clínica cumpla con los directivos a menos que la clínica notifique al paciente la inhabilidad de poder hacerlo.
- Privacidad personal y confidencialidad de sus archivos
- El acceso a información contenido en sus archivos entre un tiempo adecuado cuando lo piden.
- Ser libres de abuso, negligencia y ex
- Para recibir servicios médicos de la clínica sin discriminación debido a la raza, color, religión, sexo, origen de nacionalidad o estatus de pago.
- Las clínicas médicas no son requeridas en aportar tratamiento gratis, a menos que sea requerido por ley; habrá plan de pago disponible.
- A expresar quejas sin discriminación o represarías y arreglar esas quejas.

Pacientes tienen la responsabilidad:

- De tratar a esas personas que le brindan cuidado con dignidad y respeto.
- De darle información que se necesita a los proveedores, para que puedan darle el mejor cuidado posible.
- De hacer preguntas a los proveedores sobre su cuidado.
- De ayudar a construir y seguir un plan de tratamiento para su cuidado, incluyendo un plan acordado de medicamento.
- De dejar saber al proveedor cuando el plan de tratamiento ya no funciona para usted.
- De decir le al proveedor si hay algún cambio en medicamentos que le oigan dado por otros.
- De mantener sus citas. Los pacientes deben hablar a la clínica lo más pronto si necesitan cancelar la consulta.
- De avisar le al proveedor de algún cambio en su información de contactos (nombre, dirección, teléfono etc.)
- De avisar le ala clínica sobre su cobertura de seguro medico o algún cambio.
- De avisarle a la clínica sobre algún problema con pagos.
- De reportar fraude o abuso.
- Abiertamente reportar preocupaciones de la calidad de cuidado.