



BIENVENIDO A CHI, SU CENTRO MEDICO

En nombre de nuestra Junta de Directores, el Presidente y Director Ejecutivo, y el personal del Community Health of South Florida, Inc. (CHI), nos complace darle la bienvenida a su Centro Médico.

Nuestra meta es ofrecerle una excelente atención de salud que excederá sus expectativas.

Para comenzar, algunos datos sobre CHI que usted debería conocer. Esta estableció en 1971 para satisfacer las necesidades de atención de salud de nuestra comunidad. Estamos comprometidos a ofrecer atención médica excelente, de primera calidad y accesible a todos, incluyendo a aquellos que tienen seguro médico, los que no están asegurados o los que cuentan con un seguro insuficiente. Durante años hemos crecido hasta convertirnos en una gran organización de más de 600 empleados, 60 médicos y más de 35 establecimientos.

Para poderle brindar la atención mejor y más segura posible, nos gustaría que conozca la siguiente información relacionada con su Centro Médico, así como algunos consejos de seguridad muy útiles.

CENTRO MÉDICO

Un Centro Médico es un lugar donde el paciente establece una relación personal con el equipo que cuida de su salud. Su equipo incluye el doctor o médico primario, el personal de enfermería, los especialistas de servicios financieros y los coordinadores del cuidado de salud. El objetivo de este equipo es gestionar y facilitar todas sus necesidades de atención médica.

En su Centro Médico usted puede contar con lo siguiente:

1. Seleccionar o permitir que se le asigne uno de nuestros doctores, médico primario y su equipo de atención a la salud. Para seleccionar un médico sólo necesita comunicárselo a nuestro personal cuando se registre o en cualquier momento posterior.
2. Nos esforzaremos por asegurar que todas sus citas y necesidades de cuidado médico le sean proporcionadas por su equipo de atención.
3. El equipo de atención a la salud es responsable de sus visitas, referencias a los especialistas y exámenes, resurtido de medicamentos, respuestas a sus preguntas y el rellenado de formularios.
4. Para ver a su equipo de atención, usted puede **programar una cita** llamando al 305-252-4820 durante el horario laboral regular o dejar un mensaje en nuestro servicio de contestador automático después del horario laboral, o en fines de semana o días festivos. Un miembro de nuestro personal le devolverá la llamada al próximo día laboral para programar la cita. También podrá programar **una cita para el siguiente día o el mismo día** con su médico primario.
5. **Puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana** en relación a cualquier preocupación o tema que usted pueda tener, marcando el **305-253-5100**. Se le conectará con su equipo de atención a la salud o otro de nuestros excelentes médicos.
6. Usted pudiera presentar algunos problemas o preocupaciones que no podemos tratar en CHI. Para asegurar que podemos abordar todas las necesidades, ocasionalmente necesitaremos referirlo a otros establecimientos para que sea atendido por algún especialista, y para exámenes o procedimientos. Aspiramos a que todo el proceso de sus **referencias** de rutina a especialista y procedimientos se realicen dentro de un plazo de siete días laborales. Si en dos semanas usted no recibe ninguna información relacionada con una referencia, por favor comuníquese con nosotros al **305-278-6427**. Las referencias urgentes se procesan en menos de tres días según sea necesario. Es importante que haga una cita de seguimiento con nosotros después de sus referencias. Si no discutimos con usted específicamente los resultados de su referencia y un plan de cuidado con respecto a los mismos, por favor, no asuma que los resultados fueron normales.
7. Su equipo de atención de salud también será responsable de tramitar las pruebas de laboratorio y el resurtido de medicamentos. Por favor, nuevamente le pedimos que no asuma que los resultados son normales a menos que ya los haya discutido con nosotros.

8. Hacemos todo lo posible por involucrarnos en las decisiones de atención y cuidado de la salud de usted, su familia y sus seres queridos y en el desarrollo de un plan para su tratamiento.
9. Tenemos empleados que hablan múltiples idiomas y cuentan con experiencia suficiente para relacionarse con personas de culturas diferentes. También tenemos acceso a otros que pueden ayudarnos con el servicio de interpretación si ninguno de nosotros puede hablar o entender su idioma. Por favor, déjenos saber cualquier preocupación que usted tenga.

CONSEJOS DE SEGURIDAD

Su salud y seguridad son MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS. Usted, como paciente, puede jugar un rol decisivo ayudándonos con su participación activa para que el cuidado de su salud esté garantizado.

Deseamos que se sienta cómodo realizando los siguientes pasos:

1. Asegúrese de que nuestro personal obtenga sus **números de teléfono y dirección correctamente**, de forma tal que podamos contactarlo en un caso de emergencia, por ejemplo, cuando los resultados de un examen muestren una anormalidad y haya que darle un tratamiento antes de su próxima visita.
2. Asegúrese de que los doctores y el personal de enfermería **confirman su identidad** usando dos identificadores diferentes, por ejemplo, su nombre y fecha de nacimiento, cuando se reúnan y previamente a que usted reciba cualquier tratamiento, examen o procedimiento. Aunque haya sido nuestro paciente por muchos años, es importante que confirmemos su identidad durante sus visitas.
3. No dude en comunicarle a un miembro de nuestro personal si piensa que él/ella lo ha confundido con otro paciente.
4. Lea cuidadosamente todos los **formularios y autorizaciones** para los procedimientos y asegúrese de que los comprende antes de firmar. Si no los entiende, pídale a su doctor o a un miembro de nuestro personal que se los explique.
5. Nuestro personal clínico debe **lavarse las manos** antes de atenderlo. Siéntase cómodo preguntándole cuando fue la última vez que se lavaron las manos.
6. Por favor, ofrézcanos toda la información necesaria que nos ayude a proporcionarle la mejor atención a su salud. Por ejemplo, asegúrese de que nos ha proporcionado la historia médica personal y familiar correcta y completa, así como los nombres de los medicamentos prescritos o sin receta que usted toma.
7. **Pregúntenos sobre su diagnóstico, tratamientos y procedimientos quirúrgicos planificados.** Si no se le ha dado la información por escrito y desea obtenerla, pídale.
8. **Pregunte cuál es el propósito de los medicamentos y prescripciones que se le dan**, incluidos sus posibles efectos secundarios. Asegúrese de tener la lista más actualizada de sus medicamentos. En caso de no contar con ella, por favor, comuníquenoslo y nos complaceremos en darle una copia impresa.
9. Antes de irse de nuestra oficina, asegúrese de que comprende todas nuestras instrucciones y ha programado su próxima cita de seguimiento o que sabe cuándo su médico espera volver a verle.

Por favor, **COMUNÍQUENOS** sus dudas o preocupaciones. Vuelva a preguntar aquello que no comprende. No tema preguntar sobre su seguridad. Dígale a cualquier miembro de nuestro equipo si hay algo que le parece que no está correcto. Si sus preocupaciones no quedan aclaradas, por favor, pida hablar con alguien de la oficina de administración o llame al 305-252-4853. Como organización acreditada, se nos requiere informarle que puede comunicarse con la Comisión Conjunta si no atendemos adecuadamente sus preocupaciones de salud.