



## **LE DAMOS LA BIENVENIDA A CHI, SU HOGAR DE SALUD CONDUCTUAL**

**En nombre del Consejo Directivo, del Presidente/Director General y del personal de Community Health of South Florida, Inc (CHI), le damos la bienvenida a su hogar de salud conductual.** Nuestro objetivo es brindarle una excelente atención que exceda sus expectativas.

CHI se fundó en 1971 para satisfacer las necesidades de atención médica de nuestra comunidad. Estamos acreditados por The Joint Commission, la organización que acredita a hospitales y que está comprometida con brindar atención superior, de calidad y accesible a todos, incluidos quienes tienen seguro, quienes no tienen seguro y quienes tienen seguro insuficiente. Con los años, hemos crecido hasta convertirnos en una gran organización con más de empleados y profesionistas, 11 centros de salud y 35 clínicas escolares.

Para ayudarnos a brindarle una atención óptima y más segura, nos gustaría que conociera la siguiente información sobre su hogar de salud conductual, así como algunos consejos de seguridad útiles.

### **HOGAR DE SALUD CONDUCTUAL**

Un hogar de salud conductual es un modelo para la prestación de atención médica que fomenta una relación personal con su equipo asistencial en nuestro centro de salud. En nuestro hogar de salud al nos enfocamos en atender a pacientes que buscan atención primaria y atención de salud conductual en CHI. Su equipo asistencial incluye al médico o profesional de la salud, terapeutas, gestores de casos, el líder de rehabilitación psicosocial, personal de enfermería, especialistas de servicios financieros para pacientes y coordinadores de atención. Además, su equipo asistencial puede apoyarse en otros profesionales de la salud de CHI, como nutriólogos, farmacéuticos y trabajadores sociales. El objetivo de este equipo es asociarse con usted para gestionar y atender todas sus necesidades de salud, así como establecer una relación con usted para el cuidado de su salud a largo plazo.

El líder del equipo asistencial en su hogar de salud conductual será el profesional de la salud que le brinde atención primaria, es decir, el médico o la enfermera que le asignen.

### **En su hogar de salud conductual puede esperar lo siguiente:**

1. Usted puede elegir o ser asignado a uno de nuestros médicos, profesionales de la salud, y a su equipo asistencial. Para elegir a un médico, avísele a alguien de nuestro personal, ya sea al

momento de registrarse o en cualquier momento durante su tratamiento, quién desea que lo atienda. Antes de su visita, puede encontrar más información acerca de nuestros profesionales de la salud en nuestra página web: [www.chisouthfl.org](http://www.chisouthfl.org).

2. Haremos todo lo posible para garantizar que todas sus citas y necesidades de atención sean satisfechas por el equipo asistencial que se le asigne. Para esto necesitaremos su ayuda. Por favor, haga todas sus citas con el mismo médico y pida que él o ella lo atienda incluso cuando llegue sin cita previa. Por supuesto, si usted quiere, puede programar una cita con un médico distinto.
3. El equipo asistencial se hará responsable de sus visitas y referencias a especialistas, así como de sus análisis, de surtir los medicamentos que se le receten, de responder a sus preguntas y de llenar formularios. El médico que le sea asignado, quien será el líder de su equipo asistencial, trabajará con el resto del equipo para asegurarse de que se le brinde una atención completa y de que se atiendan las necesidades especificadas por usted.
4. Para **programar una cita** con su médico, llame al **305-252-4820**. También puede programar una cita con su profesional de la salud para una **consulta el día siguiente** o para una **consulta el mismo día**.
5. **Puede llamarnos a cualquier hora del día, cualquier día de la semana** por cualquier preocupación o problema relacionado con su salud, para pedir recetas, por resultados de estudios de laboratorio o para solicitar ya sea a su centro de atención primaria, o al **305-253-5100 fuera del horario de atención**. Para cuestiones distintas de una emergencia, también nos puede contactar por medio de nuestro sitio web ([www.chisouthfl.org](http://www.chisouthfl.org)) o al iniciar sesión en el portal en línea para pacientes.
6. A través de nuestro portal para pacientes, usted tendrá acceso en línea a partes de su historial médico, incluidos resultados de pruebas, listas de medicamentos y diagnósticos. Por favor, hable hoy con algún miembro de nuestro personal para que le muestre cómo.
7. Una característica única del hogar de salud conductual en CHI es que usted podrá contactar a un profesional de la salud en cualquier momento del día, cualquier día de la semana, de la misma manera que con su médico de salud conductual.
8. Dado que funcionamos como una ventanilla única, podemos fácilmente lograr que lo atienda un dentista y un optometrista en CHI, a menos que su plan de seguro requiera consultar a otros médicos de la comunidad.
9. Es posible que tenga algunos problemas o preocupaciones que no podamos atender en CHI. Para asegurar que atendamos todas sus necesidades, es posible que de vez en cuando tengamos que referirlo a otros lugares para ver a un especialista o para hacerse pruebas y procedimientos. Tratamos de procesar todas las **referencias** de rutina a especialistas y para procedimientos en el plazo de 14 días hábiles. Si en el transcurso de 2 semanas no le hemos proporcionado información alguna respecto a una referencia, por favor contáctenos al **305-278-6427**. Procesamos las referencias urgentes en menos de 4 días. Es importante garantizar que demos seguimiento a cada una de sus referencias. Si no hemos hablado con usted específicamente sobre los resultados de su referencia y de un tratamiento para ello, por favor no suponga que los resultados fueron normales.
10. Su equipo asistencial también será responsable de ordenar pruebas de laboratorio y de que le surtan medicamentos. Una vez más, por favor no suponga que los resultados son normales a menos de que haya hablado al respecto con nosotros.
11. Hacemos todo lo posible por involucrarlo a usted y a su familia o sus seres queridos en su atención médica y decisiones sobre su atención médica, así como en los avances de su plan de tratamiento.

12. Varios miembros de nuestro personal hablan otros idiomas y tienen mucha experiencia con diferentes culturas. También podemos recurrir a otras personas que nos pueden ayudar con servicios profesionales de traducción, en caso de que ninguno de nosotros hable o entienda su idioma.
13. Periódicamente le pediremos que nos comparta su opinión acerca de nuestro desempeño como hogar de salud conductual, y para lograr que CHI sea el mejor lugar para recibir atención.

### **CONSEJOS DE SEGURIDAD**

Su salud y su seguridad son **MUY IMPORTANTES PARA NOSOTROS**. Usted, como paciente, puede ayudar a garantizar que su atención sea segura al participar activamente en su cuidado.

#### **Queremos que se sienta cómodo al hacer lo siguiente:**

1. Asegúrese de que nuestro personal tenga sus **números de teléfono y dirección exactos** para que lo podamos localizar en caso de emergencia, por ejemplo, si los resultados de sus estudios de laboratorio son anormales y ameritan atención antes de su próxima visita.
2. Asegúrese de que todos los miembros del equipo asistencial **confirmen su identidad** mediante dos identificadores diferentes, por ejemplo, su nombre y fecha de nacimiento al momento de conocerlo y antes de darle cualquier tratamiento o de realizar una prueba o procedimiento. Es posible que usted sea nuestro paciente desde hace muchos años, pero es importante que confirmemos su identidad durante su consulta.
3. No dude en decirle a un miembro de nuestro personal si usted cree que él o ella lo han confundido con otro paciente.
4. **Lea con cuidado todos los formularios y consentimientos** para los procedimientos y asegúrese de entenderlos antes de firmarlos. Si no los entiende, pídale a un médico o a un miembro de nuestro personal que se los explique.
5. Espere que nuestro personal clínico **se lave las manos**. Usted puede preguntarles cuándo fue la última vez que se lavaron las manos.
6. Por favor proporciónenos toda la información necesaria para ayudarnos a brindarle la mejor atención posible. Por ejemplo, por favor asegúrese de darnos su historial personal y familiar completo y preciso, así como el nombre de cualquier medicamento de receta o venta libre que esté tomando.
7. **Pregúntenos acerca de su diagnóstico y el plan de tratamiento o procedimientos quirúrgicos**. Si no le dieron información por escrito, y le gustaría tenerla, simplemente pídale.
8. **Pregunte acerca del propósito de cualquier medicamento o receta que se le dé**, incluidos los efectos secundarios. Asegúrese de tener la lista de medicamentos más actualizada. Si no la tiene, por favor pídanosla.
9. Antes de irse de nuestro consultorio, asegúrese de entender todas nuestras instrucciones, así como de haber hecho una cita para una consulta de seguimiento o de saber cuándo espera el médico volverlo a ver.

Por favor **DÍGANOS** si tiene preguntas o preocupaciones. Si no entiende algo, vuelva a preguntar. No tenga miedo de hacer preguntas sobre seguridad. Dígale a cualquier miembro de nuestro equipo si algo no le parece del todo correcto. Si sus preocupaciones no son atendidas, por favor pida hablar con un Defensor del Paciente, con alguien del personal administrativo o llame al 305 252 4853. Al ser una organización acreditada, también estamos obligados a informarle que puede contactar a The Joint Commission si no atendemos adecuadamente sus preocupaciones de seguridad.