

# BIENVENIDO A CHI SU HOGAR MEDICO

En nombre de la Junta de Directores, el Presidente/Director Ejecutivo y el Personal de Community Health of South Florida, Inc (CHI), le damos la bienvenida a su hogar médico. Nuestro objetivo es brindar una atención excelente que supere sus expectativas.

Ahora, algunas cosas que puede necesitar saber sobre CHI. CHI se estableció en 1971 para satisfacer las necesidades de atención médica de nuestra comunidad. Estamos acreditados por The Joint Commission, la misma agencia de acreditación que acredita hospitales, y nos comprometemos a proporcionar una atención superior, de calidad y accesible para todos, incluidos aquellos con seguro, sin seguro o con seguro insuficiente. A lo largo de los años, hemos crecido hasta ser una gran organización con más de 600 empleados, 60 profesionales y más de 35 sitios.

Para ayudarnos a brindarle la mejor atención posible y segura, nos gustaría que conozca la siguiente información sobre su hogar médico, así como algunos consejos útiles de seguridad.

## CASA MÉDICA

Un hogar médico es un modelo para la prestación de atención médica en el que tiene una relación personal con su equipo de atención en nuestro centro de atención médica. Su equipo de atención incluye al médico o profesional de la salud, personal de enfermería, especialistas en servicios financieros para pacientes y coordinadores de atención. Además, su equipo de atención puede contar con el apoyo de otros profesionales de atención médica de CHI, como nutricionistas, farmacéuticos, trabajadores sociales o terapeutas. El objetivo de este equipo es asociarse con usted para administrar y facilitar todas sus necesidades de atención médica, construyendo así una relación con usted y reteniéndolo como paciente.

En su hogar médico puede esperar lo siguiente:

1. Puede seleccionar o ser asignado a uno de nuestros médicos, profesionales de la salud y su equipo de atención. Para seleccionar un profesional, informe a nuestro personal qué médico desea consultar cuando se registre o en cualquier momento durante su atención. Puede obtener más información sobre nuestros médicos antes de su visita, visite nuestro sitio 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 su Equipo de atención asignado. Necesitaremos tu ayuda aquí. Programe todas sus citas con el mismo equipo y solicite verlas incluso cuando entre sin una cita. Sin duda, puede programar una cita con un equipo de atención diferente si así lo desea.
3. El equipo de atención es responsable de sus visitas, referencias a especialistas y pruebas, recetas
4. recargas, respuestas a sus preguntas y cumplimentación de formularios.
5. Para programar una cita con su equipo de atención, llame al 305-252-4820 durante el horario comercial habitual, o puede dejar un mensaje con nuestro servicio de contestador fuera del horario laboral, fines de semana y días festivos. El personal le devolverá la llamada el siguiente día hábil para programar la cita. También puede programar una cita para el día siguiente o una cita para el mismo día con su proveedor.
6. Puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana con cualquier inquietud o problema de atención que pueda tener, para solicitudes de recetas y para citas urgentes, llamando a su sitio principal o llamando al 305-253-5100 después de horas. También puede contactarnos a través de nuestro sitio web ([www.chisouthfl.org](http://www.chisouthfl.org)) para solicitudes que no sean emergencias. Se lo conectará con su equipo de atención o con otro de nuestros excelentes profesionales que nos cubren.
7. Es posible que tenga algunos problemas o inquietudes que tal vez no podamos abordar en CHI. Para garantizar que abordemos todas sus necesidades de atención, es posible que ocasionalmente necesitemos remitirlo a otro lugar para ver a especialistas o para pruebas y procedimientos. Nuestro objetivo es procesar todas las referencias de rutina a especialistas y procedimientos dentro de los 7 días hábiles. Si no recibe ninguna información sobre una referencia dentro de 2 semanas, contáctenos al 305-278-6427. Las referencias urgentes se procesan en menos de 3 días. Es importante asegurarse de hacer un seguimiento con nosotros después de todas sus referencias. Si no hemos discutido específicamente sus resultados de referencia con usted y un plan de atención para eso, no asuma que los resultados fueron normales.
8. Su equipo de atención también será responsable de ordenar pruebas de laboratorio y reabastecimientos de medicamentos. Nuevamente, no asuma que los resultados son normales a menos que los haya discutido con nosotros.
9. Hacemos todo lo posible para involucrarlo a usted y a su familia u otras personas importantes en sus decisiones de atención y atención y en el desarrollo de su plan de tratamiento.
10. Tenemos personal que habla varios idiomas y tiene una experiencia significativa con diferentes culturas. También tenemos acceso a otras personas que pueden ayudarnos con los servicios de traducción profesional si ninguno de nosotros puede hablar o entender su idioma.

## CONSEJOS DE SEGURIDAD

Su salud y seguridad son MUY IMPORTANTES PARA NOSOTROS. Usted, como paciente, puede desempeñar un papel para ayudar a garantizar que su atención esté segura al participar activamente en su atención.

Queremos que se sienta cómodo haciendo todo lo siguiente:

1. Asegúrese de que nuestro personal tenga sus números de teléfono y dirección precisos para que podamos comunicarnos con usted en caso de emergencia, por ejemplo, cuando tenga resultados de pruebas anormales que deben abordarse antes de su próxima visita.
2. Asegúrese de que los médicos y el personal de enfermería confirman su identidad utilizando dos identificadores diferentes, es decir ... Su nombre y fecha de nacimiento cuando lo conocen y antes de darle cualquier tratamiento o realizar una prueba o procedimiento. Es posible que haya sido paciente nuestro durante muchos años, pero es importante que confirmemos su identidad durante su visita.
3. No dude en decirle a un miembro de nuestro personal si cree que lo ha confundido con otro paciente.
4. Lea detenidamente todos los formularios y consentimientos para los procedimientos y asegúrese de comprenderlos antes de firmar. Si no comprende, pídale a su médico o a un miembro de nuestro personal que se lo explique.
5. Espere que nuestro personal clínico se lave las manos. No dude en preguntarles cuándo fue la última vez que se lavaron las manos.
6. Indíquenos toda o toda la información necesaria para ayudarnos a brindarle la mejor atención. Por ejemplo, asegúrese de darnos un historial personal y familiar completo y preciso, así como los nombres de los medicamentos recetados o de venta libre que toma.
7. Pregúntenos sobre su diagnóstico y tratamientos planificados o procedimientos quirúrgicos. Si no recibió información por escrito y desea obtenerla, solo pregunte.
8. Pregunte sobre el propósito de cualquier medicamento o receta que le den, incluidos los posibles efectos secundarios. Asegúrese de tener la lista de medicamentos más actualizada. Si no, por favor pregúntenos.

**9.** Antes de salir de nuestra oficina, asegúrese de comprender todas nuestras instrucciones y de haber hecho su cita de seguimiento o saber cuándo su médico espera verlo a continuación.

**HABLEMOS** si tiene preguntas o inquietudes. Si no lo comprende, pregunte nuevamente. No tengas miedo de preguntar por la seguridad.

Informe a cualquier miembro de nuestro equipo si algo no parece correcto. Si no se abordan sus inquietudes, solicite hablar con un Defensor del paciente, alguien en la administración o puede llamar al 305 252 4853. Como organización acreditada, también debemos informarle que puede comunicarse con la Comisión Conjunta si no lo hacemos adecuadamente abordar sus preocupaciones de seguridad.