



Gracias por elegir HDH Family Care para sus necesidades de atención médica!

Nuestras horas de operación son de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm y estamos cerrados para el almuerzo de 12:00 pm a 1:00 pm.

Nos puede contactar por teléfono, durante las horas de oficina, al 541-573-2074. Nuestro servicio de asesoramiento de enfermería fuera de horas puede ser alcanzado llamando al 541-573-7281, opción 6. Para emergencias médicas, por favor llame al 911 o venga al departamento de emergencias HDH.

**Servicios:** Como clínica de atención primaria, ofrecemos una amplia gama de servicios para satisfacer las necesidades de atención médica de nuestros pacientes. Nuestros servicios incluyen, pero no se limitan a:

- Revisión regular y exámenes físicos
- Tamizajes de salud y tamizajes para condiciones crónicas como diabetes y presión arterial alta
- Vacunaciones e inmunizaciones
- Tratamiento para enfermedades y lesiones comunes como resfriados, gripes, cortes menores y esguinces
- Diagnóstico y manejo de condiciones crónicas como asma y enfermedad cardíaca
- Servicios de salud para mujeres, como exámenes ginecológicos anuales y citologías
- Servicios de salud conductual, como consejería y manejo de medicamentos
- Servicios pediátricos
- Atención obstétrica
- Referencia a especialistas cuando sea necesario
- Exámenes para licencias de conducir comerciales (CDL)

**Derechos del paciente:** Como paciente en nuestra clínica, tienes los siguientes derechos:

- A la privacidad y confidencialidad
- A ser tratado con consideración, respeto y dignidad
- A recibir información sobre su estado de salud, incluyendo: su diagnóstico, pronóstico, curso de tratamiento, resultados de pruebas, las posibles ventajas y riesgos de tratamientos o procedimientos en términos que puedas entender.
- A conocer el nombre y las calificaciones del personal profesional que brinda su atención

- A tener otra persona presente en la sala de examen con usted durante el examen o cuando se estén discutiendo temas de tratamiento, si así lo desea
- A ser informado sobre la razón de la presencia de cualquier personal presente en la sala de examen durante el curso de su visita
- A esperar que todos los servicios, tratamientos y técnicas de asesoramiento se lleven a cabo con su consentimiento informado
- A participar en decisiones sobre su atención
- A participar en la planificación de su remisión
- A tener acceso a sus historiales médicos
- A ejercer estos derechos sin tener en cuenta el sexo, estatus económico, antecedentes educativos, raza, color, religión, ascendencia, origen nacional, orientación sexual, discapacidad, condición médica, estado civil, estado de pareja registrada doméstica o la fuente de pago por atención.

**Preparación para su cita en la clínica:** Nos comprometemos a brindarle la más alta calidad de atención médica. Para ayudar a garantizar una experiencia positiva para usted y su familia, le sugerimos lo siguiente:

- Por favor, llegue a tiempo para su cita. Si necesita cancelar o reprogramar, por favor háganoslo saber lo antes posible.
- Por favor, comuníquese claramente y abiertamente con su proveedor de atención médica. Hágalos saber sobre cualquier preocupación o pregunta que tenga.
- Por favor, traiga una lista actual de sus medicamentos y cualquier registro médico o resultado de prueba relevante a su cita.
- Por favor, proporcione a su proveedor de atención médica una historia médica precisa y completa, incluyendo información sobre cualquier enfermedad previa, tratamientos y cirugías.
- Si su proveedor de atención médica recomienda cuidados de seguimiento, por favor prográmelos de manera oportuna para garantizar el mejor resultado posible.

Siguiendo estas expectativas, puede ayudar a garantizar que su cita sea productiva y que reciba la mejor atención posible.

**Política de cancelación de citas:** Le pedimos que nos avise con al menos cuatro horas de anticipación si necesita cancelar o cambiar una cita. Si bien entendemos que pueden surgir imprevistos, las ausencias o cancelaciones de último minuto impiden que otros pacientes reciban la atención que necesitan.

Si falta a dos o más citas sin dar aviso suficiente en un período de tres meses, le enviaremos una carta recordándole nuestra política. Si falta a tres citas sin dar aviso suficiente en un período de tres meses, lo pondremos en un estado de solo citas sin cita previa. En este estado, no podrá programar una cita y deberá acudir personalmente a la clínica. Sin embargo, es posible que su proveedor no esté disponible para atenderlo o ayudarlo.

Los servicios de salud conductual son un poco diferentes. Si falta a tres citas en un período de tres meses, lo pondremos en restricciones de programación. Esto significa que puede experimentar citas más cortas y menos citas de las recomendadas típicamente para un tratamiento óptimo. Estas restricciones de programación son necesarias para mantener la calidad de la atención y satisfacer las necesidades de otros pacientes que dependen de nuestros servicios. Cuando falte a cuatro citas en un período de tres meses, es posible que se te excluya de los servicios de salud conductual.

**Preguntas:** Entendemos la importancia de la comunicación oportuna y queremos garantizar que tenga la información necesaria para tomar decisiones informadas sobre su salud. Por eso nos comprometemos a responder a cualquier pregunta o preocupación clínica que tenga:

- mismo día para problemas agudos,
- dentro de las 48 horas para problemas no agudos.

Si tiene alguna pregunta o preocupación sobre su atención o tratamiento, no dude en contactar nuestra clínica. Puede comunicarse con nosotros por teléfono durante horas hábiles regulares. Nuestro personal estará encantado de ayudarlo y brindarle la información que necesita.

**Política de relleno de recetas:** Por favor, comuníquese con su farmacia para rellenar sus recetas. La farmacia reenviará la solicitud a nosotros. Le pedimos que solicite rellenos de sus recetas al menos tres días hábiles antes de que se agoten. Es posible que necesitemos programar una cita con usted antes de emitir un relleno. No rellenamos recetas cuando la clínica está cerrada. En caso de emergencia, por favor comuníquese con la clínica y haremos lo posible para satisfacer sus necesidades.

**Política de comportamiento:** Como paciente de nuestra clínica, le pedimos que se comporte de manera respetuosa y profesional con nuestro personal y otros pacientes. No toleramos ningún tipo de abuso verbal o físico y cualquier comportamiento de este tipo resultará en la terminación inmediata de nuestra relación paciente-proveedor. También le pedimos amablemente que evite utilizar cualquier tipo de lenguaje ofensivo o inapropiado mientras esté en las instalaciones de la clínica.

**MiChart:** Estamos emocionados de informarle sobre MiChart, un portal en línea que le permite acceder de manera segura a su historial médico, comunicarse con su proveedor de atención médica y gestionar sus citas desde la comodidad de su hogar. MiChart es una herramienta conveniente y fácil de usar que le permite ver sus resultados de pruebas, administrar sus medicamentos y recibir recordatorios para citas próximas. Para acceder a MiChart, por favor pregunte en la recepción de la clínica y le proporcionarán información sobre cómo establecer una cuenta. MyChart está disponible en inglés y español, y puede ser controlado por el usuario.

**Mensajes de MyChart:** Con un número creciente de pacientes utilizando los mensajes de MyChart para comunicarse con sus equipos de atención médica, hemos decidido compartir esta información para ayudarlo a aprovechar al máximo la plataforma. Seguir estos consejos hará que los mensajes de MyChart sean lo más útiles, eficientes y efectivos posible para usted y su equipo de atención.

Tenga en cuenta que varios miembros de su equipo de atención pueden ver los mensajes de MyChart para proporcionar una respuesta adecuada y eficiente. Esto puede incluir asistentes médicos y clínicos además de su proveedor de atención primaria.

Si bien su proveedor hace todo lo posible para responder a los mensajes de MyChart lo antes posible, puede tomar varios días recibir una respuesta. Además, es posible que los proveedores no puedan responder a varios mensajes en el mismo día.

Para algunas preocupaciones, es mucho mejor programar una cita. Ejemplos incluyen:

- Preocupaciones urgentes como síntomas graves o preguntas urgentes sobre medicamentos.
- Preocupaciones complejas como problemas médicos múltiples, cambios en condiciones crónicas o problemas que afectan a múltiples partes del cuerpo.
- Preguntas detalladas o preocupaciones que requieren una conversación prolongada. Tenga en cuenta que los mensajes de MyChart tienen límites de caracteres para promover una comunicación clara y concisa. Recomendamos hacer una cita si necesita tener una conversación más profunda con su proveedor.

Por favor, no use los mensajes de MyChart:

- Para comentarios o conversaciones personales.
- Para solicitar una llamada telefónica de su proveedor.
- Nuestros proveedores dedican la mayoría de su tiempo a ver pacientes y estarán encantados de hablar con usted durante una visita.
- Para solicitar algo para un paciente diferente. Los mensajes de MyChart son parte de su expediente médico y necesitamos que la información de cada paciente esté contenida en su propio expediente médico.

**Equipo de atención:** Cuando visite nuestra clínica, interactuará con un equipo de miembros del personal que desempeñan un papel vital en garantizar que su experiencia sea positiva. Trabajando juntos con su equipo de atención médica, puede ayudar a garantizar que reciba la mejor atención posible.

**Usted:** Creemos que el paciente y su familia son los miembros más importantes del equipo de atención médica. La comunicación abierta con su proveedor de atención médica es clave para garantizar que reciba la mejor atención posible. Haga saber a su proveedor cualquier preocupación o pregunta que tenga. Cuanto más entienda sobre su salud y tratamiento, más capacitado estará para tomar decisiones informadas. También desempeña un papel crucial en su salud y bienestar al comer una dieta saludable, hacer ejercicio regularmente, dormir lo suficiente y manejar el estrés.

**Proveedor de atención primaria (PCP):** Su PCP es su principal proveedor de atención médica y desempeña un papel crucial en la gestión de su salud y bienestar general. Las revisiones

regulares y las pantallas con su proveedor de atención primaria pueden ayudar a detectar potenciales problemas de salud temprano y prevenirlos de convertirse en algo más serio. Su proveedor de atención primaria también administrará sus condiciones crónicas, proporcionará atención preventiva y lo referirá a especialistas cuando sea necesario. Al tener una continuidad de atención con un proveedor de atención primaria, tendrá una mejor comprensión de su salud y bienestar y una mejor gestión de su salud general.

Fomentamos enérgicamente a todos los pacientes a identificar y mantener un proveedor de atención primaria. Sin embargo, nuestra experiencia demuestra que un pequeño número de pacientes prefiere no hacerlo. Para estos pacientes, su equipo de atención primaria estará conformado por todos nuestros proveedores.

**Proveedores de Atención de Urgencia:** A diario, designamos a un proveedor para atender a los pacientes con necesidades médicas agudas. Cuando acuda a la clínica sin previo aviso debido a una necesidad médica aguda, es posible que no pueda ver a su proveedor de atención primaria. En este caso, será atendido por nuestro proveedor de atención de urgencia, quien también forma parte de su equipo de atención y coordinará según corresponda con su proveedor de atención primaria.

**Asistentes médicos:** Los asistentes médicos realizan una variedad de tareas, incluyendo tomar su historial médico, tomar sus signos vitales y prepararse para exámenes. También ayudarán a su proveedor con procedimientos y pruebas.

**Personal de registro:** El personal de registro es responsable de verificar su información personal e de seguros, actualizar su historial médico con esta información y asegurarse de que se completen todos los formularios necesarios.

**Personal de programación:** El personal de programación es responsable de programar citas, reprogramar citas según sea necesario y asegurarse de que todas las citas estén documentadas adecuadamente.

**Personal de servicios al paciente:** El personal de servicios al paciente es principalmente responsable de procesar las referencias a especialistas para ti. También responderán cualquier pregunta que tengas sobre tu visita, proporcionarán información sobre nuestra clínica y servicios y te ayudarán con cualquier necesidad o solicitud especial que tengas.

Trabajando juntos, tu equipo de atención médica primaria asegurará que recibas una atención completa y coordinada que satisfaga tus necesidades de salud únicas.

**Referencias para atención especializada:** Si tu condición requiere atención especializada, tu proveedor de atención médica primaria te proporcionará una referencia. La referencia incluirá detalles del especialista, la razón de la referencia y la información de contacto de su clínica. La clínica del especialista debería ponerse en contacto contigo de manera proactiva para programar una cita.

Es importante tener en cuenta que algunos planes de seguro pueden requerir una referencia de tu proveedor de atención médica primaria para que veas a ciertos especialistas. Además, tu compañía de seguro puede requerir una autorización previa antes de la cita. Es importante verificar con tu proveedor de seguro para entender sus requisitos de referencia.

Si tienes alguna pregunta o preocupación con este proceso, llámanos y nuestro personal de servicios al paciente te ayudará.

**Clínica de salud rural:** Como clínica de salud rural, operamos bajo y estamos obligados a seguir ciertas reglas establecidas por el gobierno. Una de estas reglas es que debemos cerrar la clínica si no hay un proveedor presente. Esto es para garantizar que brindemos atención segura y de alta calidad a nuestros pacientes. Nos disculpamos por cualquier inconveniente que esto pueda causar y agradecemos su comprensión. Haremos todo lo posible para asegurarnos de que nuestra clínica esté abierta y con proveedores durante el horario comercial regular.

**Política de quejas:** Nos comprometemos a brindar la atención médica de la más alta calidad y un servicio personalizado a nuestros pacientes. Si tiene alguna preocupación o queja sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, le animamos a hablar. Esto nos ayuda a mejorar.

Si tiene una queja, por favor comuníquese con uno de nuestros gerentes o director. Puede hablar con nosotros en persona o llamar al número principal de la clínica y pedirnos. Investigaremos y responderemos a su queja dentro de treinta días. Su información personal se mantendrá confidencial y no se compartirá con partes no autorizadas. Valoramos sus comentarios y nos esforzamos por mejorar nuestros servicios para satisfacer sus necesidades.

Nos comprometemos a brindarle la mejor atención posible. Si tiene alguna pregunta o inquietud, no dude en comunicarse con nosotros.