

GOODSAMARIAN HEALTHCLINIC

Manual del paciente

Actualizado en marzo de 2024



Misión

Nuestra misión es brindar atención médica sostenible y a largo plazo a los miembros no asegurados de nuestra comunidad.

Visión

Convertirnos en el estándar de oro para las clínicas en el sureste al proporcionar un recurso saludable para nuestra comunidad; siempre brindando una experiencia positiva y compasiva para nuestros pacientes con una atención de alta calidad; para mejorar la vida de todos los que servimos.

Valores

Regla de Oro- Calidad-Compasión-Integridad

CONTENIDO

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA CLÍNICA	1
TABLA DE CONTENIDO	2
NÚMEROS DE TELÉFONO DE LA CLÍNICA	3
SERVICIOS PRESTADOS POR LA CLÍNICA	4
SERVICIOS NO PRESTADOS POR LA CLÍNICA	5
CITAS CANCELADAS O PERDIDAS	6
INFORMACIÓN SOBRE LAS INCLEMENCIAS DEL TIEMPO	6
RECERTIFICACIÓN	7
HIPAA	7
LIBERACIÓN DE REGISTROS	7
SERVICIOS DE DISPENSARIO DE MEDICAMENTOS	8-9
EXTRACCIONES DENTALES	10
VISITAS A LA SALA DE EMERGENCIAS	10
RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE	11

NÚMEROS DE TELÉFONO DE LA CLÍNICA

Número Principal de la Clínica del Buen Samaritano	(256) 775 – 1389
Programar o Cambiar Citas / Recepción	Presione 0
Horario de la clínica / Cómo llegar a la clínica	Presione 1
Resurtidos de medicamentos	Presione 2
Administrador de la Clínica	Presione 3
Enfermera	Presione 4
Aprenda cómo calificar como paciente	Presione 5
Directora Ejecutiva	Presione 6
Estado de recetas / Sala de Medicamentos	Presione 7
Laboratorio – Programar o Cambiar cita	Presione 8
Fax:	(256) 775 – 1396

SERVICIOS PRESTADOS POR LA CLÍNICA

Good Samaritan funciona como una clínica de atención general. Ofrecemos una gama completa de servicios y referencias a médicos especialistas, así como la mayoría de los medicamentos sin cargo para nuestros pacientes. Somos capaces de coordinar la atención para nuestros pacientes, brindándoles acceso en la clínica a numerosos servicios de atención médica.

El Buen Samaritano no duplica ningún servicio de salud que se ofrece de forma gratuita en otros lugares.

- Atención médica general, que no sea de emergencia
- Atención de enfermedades crónicas
- Servicios de laboratorio ofrecidos en cooperación con Cullman Regional Medical Center
- Medicamentos recetados no narcóticos ni de sustancias controladas
- Referencias a especialistas médicos (limitados por especialidad) y a recursos comunitarios
- Atención dental limitada para extracciones: solo con cita previa
- Cuidado ocular limitado - (Solo pacientes diabéticos)
- Evaluación de la audición: solo con cita previa
- Educación y promoción de la salud
- Servicios Sociales para ayudar a completar el papeleo de elegibilidad - Solo con cita previa
- Servicios sociales para conectar con recursos disponibles a la comunidad- Solo con cita previa
- Servicios de salud mental, incluye referencias para asesoramiento y, si es necesario, referencias a un psiquiatra

Horario de servicios

Nuestro proveedor atiende a los pacientes y realiza visitas de telemedicina programadas solo con cita previa.

La Clínica Good Samaritan está abierta de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Cerramos todos los días para el almuerzo de 12 a 1 pm. No hay citas programadas para los viernes.

SERVICIOS NO PRESTADOS POR LA CLÍNICA

- Pruebas de COVID
- Atención prenatal, pruebas de tuberculosis, pruebas de enfermedades de transmisión sexual, pruebas de embarazo, control de la natalidad: comuníquese con el Departamento de Salud del Condado de Cullman
- Vacunas
- Exámenes físicos para trabajo, escuela, deportes, discapacidad, , etc.
- Tratamiento para casos de compensación laboral o lesiones relacionadas
- Tratamiento para lesiones por accidentes automovilísticos si está cubierto por seguro médico automovilístico
- Endodoncias, coronas, dentaduras postizas, limpieza de rutina
- Gafas
- Facturas de urgencias, hospitales o radiología

Lo que podría tener que pagar

Nunca recibirá una factura de la Clínica Good Samaritan. Sin embargo, es posible que se le pida que compre algunos medicamentos recetados de bajo costo. Hacemos cada esfuerzo por utilizar los medicamentos que están en las listas de \$4 a \$10 de las farmacias locales o medicamentos que son proporcionados por el programa de asistencia al paciente.

Si está tomando un medicamento que no tenemos en inventario y se solicita especialmente para usted, dependiendo del costo mayorista se le podría pedir pagar un porcentaje del costo.

No todos los médicos participan en el programa de voluntariado de Good Samaritan Clinic. Aquellos que no lo hagan podrán cobrar por sus servicios. Es posible que se le ofrecerán sus servicios a un precio reducido o a la tarifa establecida para pagadores por cuenta propia. Si está programado fuera de la clínica, es SU RESPONSABILIDAD ponerse en contacto con esa oficina para preguntar sobre los costos por su servicio.

CITAS CANCELADAS O PERDIDAS

Entendemos que a veces es posible que deba cancelar o reprogramar una cita. Llame a la clínica para informarnos con al menos 24 horas de anticipación. Por favor, comprenda que los espacios para citas son limitados y es muy importante que intente asistir a su cita. Al cancelar su cita si no puede asistir, le permite a la clínica programar a otros pacientes que esperan ser atendidos.

Si cancela o falta a citas repetidamente, puede perder su estatus como paciente de la clínica Good Samaritan.

- 1.ª infracción: 2 meses de retraso en la próxima cita o servicio
- 2.ª infracción: 6 meses de retraso en la próxima cita o servicio
- 3.ª infracción: 1 año de retraso en la próxima cita o servicio

Si pierde una cita sin llamar para cancelarla, se le asignará la siguiente cita disponible, ya que esto NO sería una emergencia.

INFORMACIÓN SOBRE EL MAL TIEMPO

Si cree que existe la posibilidad de que el mal tiempo afecte el horario de atención de la clínica, llame al 256-255-5963 antes de acudir a su cita o recoger sus medicamentos. Cualquier retraso o cierre se publicará en las redes sociales de la clínica.

Facebook: @GoodSamaritanCullman

Instagram: @GoodSamaritanClinicCullman

Twitter: @SamaritanCullman

No queremos que nuestros pacientes ni nuestro personal corran el riesgo de sufrir lesiones accidentales al intentar conducir hasta la clínica. Por la seguridad de nuestros pacientes y personal, llame si tiene alguna duda o consulte las páginas de Facebook o Twitter de la clínica.

RECERTIFICACIÓN

Todos los pacientes DEBEN recalificar para los servicios clínicos cada año, a partir del 1o de enero. Se requerirá el pago de una cuota anual de \$20 al presentar su solicitud.

La recertificación comienza el 1 de enero y las fechas límite son las siguientes:

- La fecha límite para los pacientes que NO declaran impuestos es el 26 de febrero.
- La fecha límite para los pacientes que SÍ declaran impuestos es el 15 de abril.

Todos los pacientes deben proporcionar una copia de la carta de denegación de Medicaid. Puede obtenerla llamando al 1-256-584-4127. Solicite una carta de denegación de Medicaid y la oficina de Medicaid la enviará por correo a la clínica. Esta carta simplemente indica que actualmente no recibe beneficios de Medicaid.

Para obtener su solicitud de recertificación, consulte con nuestra recepcionista.

También puede imprimir la solicitud desde nuestro sitio web www.goodsamaritancullman.com, haciendo clic en Pacientes, Pacientes actuales y luego en Solicitud de recalificación.

HIPAA

La Clínica de Salud Good Samaritan se dedica a proteger la privacidad de cada paciente. Tiene derecho a recibir atención médica de calidad sin la preocupación de que su información médica personal se comparta o divulgue con otros sin su permiso, autorización o según lo permita la ley. Su información médica está protegida por ley y solo se utilizará o divulgará de acuerdo con las disposiciones de privacidad de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico de 1996 y sus reglamentos de aplicación (**HIPAA**).

DIVULGACIÓN DE REGISTROS

Puede haber varias razones por las que debemos enviar su historial a otro médico. Si le han remitido a otro médico, éste deberá ver su registro médico. Si solicita beneficios por una discapacidad, el Departamento del Seguro Social de Servicios de Rehabilitación podría necesitar su historial médico. La Clínica Médica Good Samaritan solo puede enviar los registros de sus consultas con nuestra clínica.

SERVICIOS DE DISPENSARIO DE MEDICAMENTOS

TRAIGA TODOS SUS MEDICAMENTOS A CADA VISITA MÉDICA

Los pacientes actualmente elegibles de la clínica tienen el beneficio de recibir medicamentos recetados en nuestro dispensario. Hacemos todo lo posible para proporcionar sus medicamentos de forma gratuita. Siempre que sea posible, solicitamos sus medicamentos a través de los Programas de Asistencia al Paciente. Una vez aprobados por la compañía farmacéutica, sus medicamentos se entregarán a la clínica. **La aprobación dura hasta un año mientras usted sea paciente elegible.** Si por error se envían medicamentos a su dirección, es su responsabilidad notificar a la clínica.

Servicios de Dispensario de Medicamentos

Gracias al Programa de Asistencia al Paciente y al apoyo de la comunidad médica, podemos proporcionar la mayoría de los medicamentos de forma gratuita.

El dispensario de medicamentos está abierto durante el horario habitual de la clínica, de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. y los viernes de 8:00 a. m. a 12:00 p. m. Cerrado todos los días para el almuerzo de 12:00 a. m. a 1:00 p. m.

La Clínica Médica Good Samaritan NO almacena ni dispensa narcóticos ni medicamentos controlados.

Para obtener medicamentos recetados gratuitos, DEBE proporcionar los documentos financieros requeridos al calificar con la GSHC.

La Clínica NO surtirá recetas de salas de emergencia.

Para solicitar que su receta de medicamentos sea reabastecida, debe solicitarlo con 7 a 10 días hábiles de anticipación. No se surtirán recetas por adelantado, excepto en circunstancias específicas.

Puede solicitar el reabastecimiento de su medicamento llamando a la línea de “refills” al número (256) 775-1389 ext. 2. Por favor, tenga sus frascos consigo cuando llame y deje la siguiente información:

- Su nombre
- Número de identificación del paciente
- Número de receta
- Nombre del medicamento
- Dosis (concentración) del medicamento

Por ejemplo:

“Soy John Smith, paciente número 1234. Solicito un resurtido de la receta número 678, Benicar 40 mg. También, la número 432, Prozac 20 mg. Gracias”.

El tiempo estimado para surtir sus medicamentos es de 7 a 10 días hábiles.

***NO SOLICITE QUE LE RESURTAN SUS MEDICAMENTOS DE RUTINA EN SUS CITAS. ***

Recuerde traer TODOS sus medicamentos (de todos los proveedores) a sus consultas médicas. Esto es muy importante para su seguridad. Mezclar algunos medicamentos puede ser peligroso para su salud general. Cuando traiga todos sus medicamentos, el proveedor podrá revisarlos y verificar que coincidan con su plan de tratamiento establecido.

Para consultar el estado de sus recetas médicas, puede llamar al (256) 775-1389 extensión 7

EXTRACCIONES DENTALES

Políticas y Procedimientos Sobre Servicios Dentales:

- Si necesita una cita dental, debe llamar a nuestra oficina al (256) 775-1389.
- La Clínica de Salud Good Samaritan programará una cita dental en uno de nuestros consultorios dentales locales participantes.
- El CRNP tendrá que examinar el(los) diente(s) antes de que se pueda considerar o referir una cita para una extracción dental.
- Por favor, sea cortés y paciente. Todos nuestros dentistas ofrecen su tiempo y servicios voluntariamente.
- No llame a la oficina dental para solicitar una cita ni entre exigiendo ser atendido; debe hacerlo a través de la Clínica de Salud Good Samaritan.
- Si no puede asistir a su cita, es su responsabilidad llamar a nuestra oficina con al menos 24 horas de anticipación para cancelarla. De lo contrario, su cita dental se retrasará por al menos seis meses. Una segunda AUSENCIA resultará en un retraso de 12 meses en su cita dental.
- El dentista que realice los exámenes o procedimientos dentales solo realizará extracciones dentales gratuitas en su consultorio. No se realizarán otros servicios sin costo.
- No solicite servicios gratuitos, excepto las extracciones que el dentista determine.
- Si lo atiende uno de nuestros profesionales dentales, no llame a su consultorio para solicitar analgésicos.
- Solo se le extraerán de 1 a 3 dientes en el mismo cuadrante cada 6 meses. Esta recomendación debe provenir de nuestro CRNP y no se incluyen extracciones por motivos estéticos.

El personal de Good Samaritan Health Clinic le programará una cita dental y le notificará.

VISITAS A LA SALA DE EMERGENCIAS

Uno de nuestros principales objetivos es evitar que tenga que acudir a la sala de emergencias cuando no tenga una emergencia médica. Sin embargo, hay ocasiones en las que esa podría ser la mejor manera de gestionar su enfermedad. **Por favor identifique a su Proveedor de Atención Primaria (PCP) como Good Samaritan Clinic.**

RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE

Como paciente de la Clínica Good Samaritan, usted acepta las siguientes responsabilidades para seguir siendo paciente de la clínica.

Sus responsabilidades incluyen:

- Informarnos de cualquier cambio en su dirección, número de teléfono, ingresos, cobertura de seguro médico, etc.
- Notificarnos con 24 horas de anticipación si una cita se cancela o reprograma. Esto incluye citas con otros médicos, análisis de laboratorio y otras pruebas externas.
- Llegar puntualmente a sus citas programadas. Si llega con más de 15 minutos de retraso, podríamos reprogramar su cita.
- Cumplir con completar los análisis y el tratamiento recomendados.
- Reprogramar cualquier cita médica o de laboratorio cancelada. Los análisis de laboratorio de rutina son muy importantes para monitorear el éxito de su plan de tratamiento y detectar posibles efectos adversos de los medicamentos. Si cancela y no reprograma sus citas, está poniendo en riesgo su salud.
- Proporcionar un historial médico completo. No le conviene omitir ningún detalle de su historial médico ni si está recibiendo tratamiento médico de otros profesionales. Debe reportar todos los medicamentos que esté tomando, incluyendo cambios de dosis o instrucciones de los medicamentos recetados por otros profesionales.

Entendemos que a veces puede sentirse mal y no estar en su mejor momento al visitar la clínica. Sin embargo, le pedimos que mantenga un comportamiento apropiado. Nuestro personal está aquí para ayudarlo, pero también debe cumplir con las políticas de la clínica. No se tolerarán comportamientos amenazantes, lenguaje grosero, comentarios ofensivos, comportamiento grosero ni acciones irrespetuosas, y podría ser expulsado de TODOS los servicios de la Clínica de Salud Good Samaritan.

La Clínica Good Samaritan se reserva el derecho de determinar si un paciente puede recibir servicios en nuestra clínica.