

# Manual del Paciente



## BETANCES HEALTH CENTER

- Hogar médico centrado en el paciente
- Horario de atención y haciendo citas
- Servicios disponibles
- Cómo acceder a los servicios de rutina

Sitio principal: 280 Henry Street, Nueva York, NY, 10002. 212-227-8401 (t). 212-349-9345 (f).  
Satélite: 1427 Broadway, Brooklyn, NY 11221. 347-390-8701 (t). 212-349-9345 (f).  
[www.betances.org](http://www.betances.org)

# We're OPEN

## Horario de atención

### Asesoramiento clínico

*Nuestro sitio de Manhattan servirá como centro para comunicarse con todas las ubicaciones, incluida la cobertura fuera de horario.*

#### Nuestro horario de oficina en

##### Bushwick es:

Lunes	8 am a 5 pm
Martes	9 am a 5 pm
Miércoles	9 am a 5 pm
Jueves	10 am a 5 pm
Viernes	9 am a 5 pm

#### Nuestro horario de oficina en

##### Manhattan es:

Lunes	8 am a 5 pm
Martes	8 am a 5 pm
Miércoles	8 am a 5 pm
Jueves	10 am a 5 pm
Viernes	9 am to 5 pm
Sábado	10 am a 2 pm

*Cuando la oficina esté cerrada, llame al número de teléfono de SU sitio y siga las instrucciones para conectarse con un proveedor de guardia para abordar sus inquietudes urgentes que no pueden esperar hasta que la clínica esté abierta.*

*Nuestros proveedores tienen acceso a su información médica fuera del horario de atención para poder brindarle la mejor atención en todo momento.*

Un hogar médico centrado en el paciente es un sistema de atención en el que un equipo de profesionales de la salud trabaja en conjunto para satisfacer todas sus necesidades de atención médica. Brindamos atención de calidad basada en evidencia utilizando conocimiento científico, experiencia clínica y valores del paciente para guiar los mejores resultados posibles para su salud. Esto incluye el uso de registros médicos electrónicos, gestión de la salud de la población y gestión de riesgos para guiar las decisiones de atención médica y al mismo tiempo priorizar la seguridad del paciente y el mejor tratamiento para los pacientes.

**USTED**, el paciente, es la parte más importante de un Hogar Médico Centrado en el Paciente. Se le pedirá que firme un acuerdo que describe cómo trabajaremos juntos. Cuando asume un papel activo en su salud y trabaja estrechamente con nosotros, puede estar seguro de que recibirá la atención que necesita.

## ¿Cómo se puede aprovechar al máximo un hogar médico centrado en el paciente?

### LO QUE PUEDE HACER:

#### 1. Estar a cargo de su salud

- Sepa que usted es un socio pleno en su atención.
- Comprenda su situación de salud y haga preguntas sobre su atención.
- Conozca su afección y lo que puede hacer para mantenerse lo más saludable posible.

#### 2. Participe en su cuidado

- Siga el plan que usted y nosotros hemos acordado que es mejor para su salud.
- Tome los medicamentos según lo recetado.
- Mantenga las citas programadas y asista sus visitas de seguimiento cuando sea necesario.

#### 3. Comuníquese con su equipo de atención

- Infórmenos cuando no comprenda algo que decimos o pídanos que se lo expliquemos de manera diferente.
- Díganos si recibe atención de otros profesionales de la salud para que podamos ayudarlo a coordinar la mejor atención posible.
- Lleve a cada cita una lista de preguntas y una lista de medicamentos o suplementos a base de hierbas que toma.
- Cuéntenos sobre cualquier cambio en su salud o bienestar.



## Programación de citas

*Betances ofrece citas regulares y del mismo día durante nuestro horario de atención. Para concertar una cita, llámenos a cualquiera de nuestras ubicaciones.*

*Hay un número limitado de espacios disponibles para citas regulares y urgentes del mismo día, así que llame con anticipación si está interesado en una cita del mismo día.*

*Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Si tiene un problema urgente o está enfermo, venga. La enfermera lo evaluará y lo atenderá sin cita previa si es necesario.*

## Herramientas de gestión de autocuidado disponibles

*Para cada afección que le puedan diagnosticar, puede esperar que se le proporcionen materiales educativos para el paciente e información que puede llevar consigo o acceder a través del portal del paciente para ayudarlo a administrar su atención.*

*Hable con su proveedor de atención primaria si tiene alguna pregunta sobre la administración de la atención.*

## Lo que su equipo de atención hará por usted:

### 1. Conocerlo

- Puede aprender sobre usted mismo, su familia, su situación de vida y sus preferencias. Actualizaremos sus registros cada vez que busque atención y le sugeriremos tratamientos que tengan sentido para usted.
- Escuchando sus preguntas y sentimientos y tratándolo como un socio pleno en su atención.

### 2. Comunicarse con usted

- Explicándole su situación de salud claramente y asegurando que usted conozca todas sus opciones de atención.
- Dándole tiempo para hacer preguntas y responderlas de una manera que comprenda.
- Ayudándolo a tomar las mejores decisiones para su atención.

### 3. Apoyarlo

- Ayudándolo a establecer objetivos para su atención y ayudarle a alcanzar estos objetivos en cada paso del camino.
- Brindarle información sobre clases, grupos de apoyo u otros servicios que pueden ayudarlo a aprender más sobre su afección y mantenerse saludable.
- Enviándolo a expertos de confianza cuando sea necesario.

## Información de salud del paciente

Su información de salud como paciente está protegida bajo la Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (HIPAA), una ley federal que aumenta el control del consumidor sobre el uso y divulgación de su información médica. También establece salvaguardas apropiadas que se deben seguir para proteger la privacidad de la información de salud de los pacientes como se describe en el Aviso de Prácticas de Privacidad de Betances.

Si está recibiendo atención o está transfiriendo atención de otro centro a Betances, le solicitamos que nos proporcione una copia de todos sus registros médicos para que podamos coordinar mejor su atención. Se le pedirá que complete un Formulario de Autorización para la divulgación de información médica para que nuestro Departamento de Registros Médicos pueda solicitar sus registros al centro externo.

Si desea transferir su atención a otro centro de Betances, notifíquenos y complete un Formulario de Autorización para la divulgación de información de salud, proporcione la información a dónde está transfiriendo su atención y transferiremos sus registros dentro de los 30 días, según las pautas federales.

# No Call/No Show Policy

Un "NO SHOW" se refiere a una cita perdida sin cancelación con al menos 24 horas de anticipación. Las ausencias suponen un inconveniente para las personas que necesitan acceso a atención médica a tiempo.

La falta de presentación a la hora de una cita programada se registrará en su expediente como "No presentado." Se le comunicará por teléfono y por carta para reprogramar su cita. Sin embargo, tres (3) ausencias consecutivas lo colocarán en una lista de ausencias crónicas, lo que le impedirá programar una cita. En tal caso tendrá que utilizar nuestros horarios para el mismo día o sin cita previa. Será eliminado de la lista cuando realice tres (3) visitas consecutivas el mismo día.

Póngase en contacto con nosotros por teléfono o por el portal del paciente para cancelar citas a más tardar 24 horas para que podamos proporcionar ese espacio a otra persona y permitirnos reprogramar su cita.

## Servicios multilingües disponibles

Betances emplea personal bilingüe competente para brindar servicios en su idioma preferido. También contratamos a una organización externa para brindar servicios de interpretación para cualquier idioma que no hablemos.

Háganos saber cuál es su IDIOMA PREFERIDO.

LOS SERVICIOS DE CALIDAD proporcionados en su IDIOMA PREFERIDO NO TIENEN COSTO alguno para USTED.

## Cómo acceder a los servicios de rutina:

### Referidos a especialistas

Si necesita atención que su proveedor de atención primaria no puede brindarle, será referido a un especialista. Si necesita ayuda para obtener el referido necesario o programar una cita con un especialista, comuníquese con nuestro Departamento de Referidos al 212-227-8401, extensión 163 o a través del portal del paciente.

Además, si un especialista ajusta o le receta medicamentos nuevos o actuales, infórmenos y tráigalos a su próxima visita con nosotros.

### Reposición de recetas

Si necesita que le rellenen su receta y ha visitado a su proveedor de atención primaria dentro de los últimos tres (3) meses, puede solicitar un relleno de la siguiente manera:

- Una solicitud a través del portal del paciente o
- Llamar y dejar un mensaje detallado en la extensión 161

Todos los mensajes de recarga serán respondidos dentro de las 24 horas.

### Resultados de laboratorio

Su proveedor se comunicará con usted sobre cualquier seguimiento necesario de los resultados de laboratorio, y sus resultados pueden publicarse para que pueda verlos a través del portal del paciente.

### Servicios de gestión de casos

Los administradores de casos pueden ayudarle con diversos asuntos relacionados con sus preocupaciones sociales y de salud. Informe a su proveedor de atención primaria si tiene alguna necesidad y es posible que le asignen un gestor de casos.

### Transporte

Ciertos seguros médicos específicos cubren el transporte hacia y desde sus citas, ya sea mediante reembolso de MetroCard o un servicio de ambulancia; consulte con su seguro y proveedor para ver si califica. Si necesita ayuda para ir y venir de sus citas y no califica para un beneficio de transporte a través de su seguro, informe a su proveedor para que podamos asignarle un administrador de casos. Esto no debería ser un obstáculo para obtener la atención necesaria; te ayudaremos.

**Insured**



**Yes**



**No**

### Sin seguro o con seguro insuficiente

Betances ofrece un descuento en la tarifa móvil para aquellos que califican para cualquier parte del pago del que usted es responsable. Debe solicitar el descuento y proporcionar la documentación necesaria para ver si es elegible. Informe a su representante de atención al paciente cuando programe su cita para obtener más información sobre el programa.

### Obtención de seguro

Betances se compromete a ayudar y garantizar que todos los pacientes, sus familias y las personas obtengan un seguro médico asequible y de calidad. Contamos con personal de inscripción calificado en nuestras instalaciones listos para ayudarlo a obtener un seguro.

Cuando programe su cita, informe a su representante de atención al paciente que no tiene seguro y busca seguro médico.

### Documentos necesarios para el registro

1. Traiga todas las tarjetas de seguro a cada visita.
2. Si su PCP no está en Betances y está consultando a un especialista, traiga una referido a su primera visita o si su referido se ha vencido.

**TODOS LOS COPAGOS SE DEBEN AL MOMENTO DEL SERVICIO**

## Cómo acceder a los servicios de rutina:

### Servicios de salud conductual

Como su hogar médico, estamos comprometidos a tratar todos los aspectos de su salud. Como mínimo, su equipo de atención evaluará su salud mental y social, incluido el uso de sustancias, durante su visita anual de bienestar. Como parte de su plan de atención, es posible que también lo deriven a nuestros especialistas en salud conductual para exámenes o tratamientos adicionales. Informe a su proveedor de atención primaria si le gustaría ver a un profesional de salud conductual o abuso de sustancias.

### Servicios de salud para mujeres

Betances ofrece proveedores de obstetricia y ginecología de calidad que trabajarán estrechamente con su proveedor de atención primaria para garantizar que su plan de tratamiento esté actualizado y sea eficaz.

Como paciente, puede obtener atención de obstetricia/ginecología donde elija, independientemente de su proveedor de atención primaria; sin embargo, le pedimos que nos proporcione con copias de su tratamiento para mantener registros precisos si recibe atención fuera de Betances.

Los servicios de planificación familiar/ETS no requieren un referido de su proveedor de atención primaria. Si desea pruebas de VIH y asesoramiento como parte de los servicios de planificación familiar, puede pedirle a su proveedor de atención primaria que lo coordine. Si necesita tratamiento contra el VIH después de las pruebas y el asesoramiento, su proveedor de atención primaria se lo proporcionará o coordinará.

### Servicios de recetas con descuento

Betances le ofrece medicamentos con descuento a través de acuerdos con farmacias vecinas que participan en nuestro Programa 340B. A lo largo de los años, el programa ha ayudado a miles de pacientes a obtener los medicamentos necesarios al eliminar las barreras de las compañías de seguros de altos deducibles o requisitos de elegibilidad, incluido el hecho de que los pacientes sin seguro obtengan los medicamentos que necesitan sin la enorme carga financiera que les impone.

Informe a su proveedor de atención primaria si desea nuestros servicios de descuento en medicamentos recetados.

### Directivas avanzadas

La Ley de Poder para el Cuidado de la Salud de Nueva York le permite designar a alguien de su confianza (por ejemplo, un familiar o un amigo cercano) para que tome decisiones de atención médica por usted si usted pierde la capacidad de hacerlo. Al nombrar un agente de atención médica, puede asegurarse de que los proveedores de atención médica sigan sus deseos.

Hable sobre esto con su proveedor de atención primaria para que pueda completar sus directivas anticipadas para su registro médico.

*Atención de calidad cuando la necesita*

## Servicios ofrecidos en nuestra red:

- Atención primaria
- Pediatría
- Atención del VIH/SIDA
- Salud de la mujer
- Planificación Familiar
- Nutrición
- Podología
- Salud Dental
- Salud conductual
- Gestión de casos
- Servicios complementarios

## Tu opinión importa:

Betances lo anima a dar su opinión sobre la calidad del servicio que recibe, los tiempos de espera y la interacción con nuestro personal. Más importante aún, queremos escuchar su impresión general sobre si estamos cumpliendo con sus expectativas.

Puede dar su opinión de varias maneras:

- Encuesta de satisfacción
- Buzón de sugerencias ubicado en la sala de espera
- Quejas

Valoramos su opinión y siempre puede solicitar hablar con un gerente en cualquier momento si cree que no lo están escuchando o su problema no se está resolviendo de manera oportuna.

**¡Gracias por ser parte de la familia Betances!**

## Acceda a sus registros a través del Portal del Paciente:

Betances ofrece un cómodo acceso las 24 horas a información personal de salud desde cualquier lugar con conexión a Internet. Con un nombre de usuario y una contraseña segura, puede ver información de salud, así como interactuar con su equipo de proveedores para realizar solicitudes, tales como:

- Visitas recientes al médico
- Medicamentos
- Vacunas
- Alergias
- Resultados de laboratorio
- Crear citas
- Solicitar un relleno de receta
- Y muchos más



Código de práctica para la aplicación Healow: HCIFAA

Hable con su representante de atención al paciente al registrarse para obtener más información sobre cómo acceder sus registros a través de Internet, incluyendo dispositivos portátiles a través de la aplicación Healow.

## El Centro de Salud Betances es un Empleado del Servicio de Salud Pública:

Betances Health Center recibe fondos del HHS y tiene el estatus considerado del Servicio Federal de Salud Pública (PHS) con respecto a ciertos reclamos de salud o relacionados con la salud, incluidos reclamos por negligencia médica, para sí mismo y sus personas cubiertas.

Para obtener más información, consulte <http://www.bphc.hrsa.gov/ftca/>

*Para una mejor salud*

## Centro de Salud Betances

280 Henry Street Nueva York, NY 10002

212.227.8401 teléfono

212.349.9345 por fax

212.227.8842 fax administrativo

[www.betances.org](http://www.betances.org)

## Misión del Centro de Salud Betances:

*El Centro de Salud Betances promueve una atención médica de calidad como un derecho básico para todos independientemente de su capacidad de pago.*