

Estimado Paciente,

Bienvenido al Northeast Georgia Physicians Group (NGPG). NGPG es un afiliado del Northeast Georgia Health System y Northeast Georgia Medical Center, (NGMC). NGMC es el único hospital en Georgia que fue nombrado como uno de **Los 50 mejores hospitales de los Estados Unidos™**, una designación de Healthgrades basada en la calidad clínica. La designación representa que estamos entre el 1% superior de los mejores hospitales en el país por proporcionar la excelencia clínica general en un amplio espectro de condiciones y procedimientos de manera consistente durante al menos seis años consecutivos. Como paciente de NGPG, usted tendrá acceso a uno de los mejores sistemas de salud de la nación, incluidos los mejores especialistas y servicios auxiliares. Nuestros servicios de Atención Primaria incluyen cuidados preventivos, administración efectiva y tratamiento de condiciones crónicas y agudas, herramientas para ayudarlo a tomar decisiones sobre sus opciones de atención médica y coordinación de todos los aspectos de su cuidado, incluyendo referencias a especialistas en caso de que surgiese ésta necesidad.

Nuestros proveedores de atención primaria practican el modelo de *atención médica centrada en el paciente* que lo coloca a usted, el paciente, a la vanguardia de la atención y se esfuerza por establecer mejores relaciones entre las personas y sus equipos de atención clínica. Favor de consultar la información adicional sobre este modelo de atención que le hemos proporcionado en este paquete. Por favor háganos saber el proveedor que elija como su médico de atención primaria. Haremos todo lo posible para asegurarnos de que sus elecciones sean respetadas para sus citas. Si alguna vez necesita o quiere cambiar de proveedor, simplemente avísenos y con gusto le ayudaremos con ese proceso. Nuestra pasión es la medicina de atención primaria ya que se enfoca en prevenir una enfermedad como una opción más saludable que tratar de superar una enfermedad. Esto respalda nuestra creencia de que somos su socio en su bienestar como un ser humano en su totalidad: cuerpo, mente y espíritu. Ofrecemos herramientas y recursos para ayudarlo a aprender sobre la salud. Si tiene una condición crónica de largo plazo que necesita ser tratada, podemos ayudarlo a encontrar apoyo entre compañeros, clases grupales y herramientas de autogestión. Cada clínica tiene una Guía de Recursos Comunitarios disponible para su uso. Usted también puede acceder a la guía en línea en:

<http://www.nghs.com/community-resource-guide>.

¡No se sorprenda si también hablamos con usted sobre su salud bucal! Los problemas en la boca pueden afectar el resto de su cuerpo, y sabemos que ciertos medicamentos (como descongestionantes, antihistamínicos, analgésicos, diuréticos y antidepresivos) pueden reducir el flujo de saliva. La saliva es importante para neutralizar los ácidos producidos por las bacterias en la boca, lo que ayuda a protegerlo de demasiadas bacterias que pueden fomentar enfermedades. Las bacterias orales y la inflamación de las encías pueden desempeñar un papel en algunas enfermedades (como la endocarditis, las enfermedades cardiovasculares, el nacimiento prematuro). Si tiene diabetes, VIH o SIDA, estas enfermedades pueden disminuir la capacidad de su cuerpo para resistir infecciones, empeorando los problemas de salud bucal. Asegúrese de compartir sus preocupaciones sobre su salud oral con su proveedor. Puede encontrar más recursos en:

<https://www.my-emmi.com/SelfReg/NGHS>.

La capacidad de escuchar cuidadosamente está en el corazón de todo lo que hacemos. Consideramos un privilegio conocerlo a usted y a su familia. Comprender cómo su historial médico afecta su salud nos ayuda a diseñar un plan de tratamiento específicamente para usted. También puede contar con nosotros para recomendar especialistas, cuando sea necesario, y para interceder por la mejor atención, de alta calidad y rentable. Donde la haya, seguimos pautas basadas en la evidencia para garantizar que obtenga la atención respaldada por la investigación actual y así obtener los mejores resultados de salud.

Gracias por permitirnos participar en su atención médica. Favor de informarnos si en algún momento siente que podríamos haberlo hecho mejor.

Su equipo de atención médica

Preguntas frecuentes

1. ¿Cuáles son las horas de oficina?

Nuestro horario usual en la atención primaria es de Lunes a Viernes, de 8:30 a.m. a 5:00 p.m. En caso necesario, hay horarios extendidos fuera del horario regular de oficina e incluso están disponibles algunas citas los sábados. Estas horas varían de práctica a práctica. Puede encontrar las horas de oficina de cada práctica en www.ngpg.org.

En caso de una emergencia cuando la oficina está cerrada, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias más cercana. Si necesita algo con urgencia, puede llamar al número de teléfono de la oficina y elegir ser transferido al servicio de contestador. El servicio de contestador puede contactar al médico de guardia por usted.

2. ¿Cómo me recordarán las citas?

Usamos un sistema de recordatorio automático que puede llamar a un número que usted nos dé aproximadamente 48 horas antes de su cita programada. O si lo prefiere, puede recibir un mensaje de texto. Comprendemos que pueden surgir situaciones fuera de su control que le impidan cumplir con su cita. Le pedimos que nos informe al menos 24 horas antes, si no puede asistir a su cita. Si puede proporcionar este aviso, nos ayuda a seguir administrando la clínica de manera eficiente y a programar a otros que están en necesidad y que están esperando que se abra una vacante. Si no nos informa que no puede atender una cita, y esto sucede 3 veces en un período de 3 meses, es posible que no podamos seguir atendiéndole.

3. ¿Cuáles planes de seguros médicos aceptan?

Tenemos acuerdos con la mayoría de los planes de salud principales. Por favor revise su folleto de beneficios o contacte a su aseguradora para confirmar que nuestros proveedores estén incluidos en la cobertura de su red y para determinar exactamente todos sus beneficios. Como parte de nuestro acuerdo con las compañías de seguros, debemos cobrar todos los co-pagos al momento de brindarle el servicio. Por favor, prepárese para pagarlos al momento de registrarse.

4. ¿Qué sucede si no tengo seguro médico?

Si no tiene seguro médico, con gusto le atenderemos. Ofrecemos un descuento a los pacientes no asegurados en aquellos servicios que normalmente se facturarían a una compañía de seguros. Para calificar para este descuento, requerimos un mínimo de \$ 75.00 a pagar al momento de registrarse. Este pago se aplicará a cualquier cargo por su visita. Si no puede hacer el pago mínimo al registrarse, se le pedirá reprogramar su cita a menos que tenga una necesidad urgente de ser atendido. Si necesita asistencia financiera, puede aplicar a nuestro Programa de Atención de Caridad llenando una solicitud de asistencia financiera. Los descuentos de caridad se basan en su capacidad de pago y las tarifas con descuento de hasta el 100% están disponibles cuando está justificado. No dude en solicitar a nuestro personal más detalles sobre nuestro Programa de Atención de Caridad.

5. ¿Cómo me notificarán los resultados de mis exámenes?

Si en nuestras oficinas le han ordenado exámenes o extracción de sangre, lo contactaremos con los resultados tan pronto como los recibamos. Si sus resultados son normales, nuestro personal de la oficina le avisará dentro de 10 días hábiles. Si sus resultados son anormales, lo contactaremos lo más pronto posible. Es muy importante que tengamos su más reciente "mejor" número de teléfono o información de contacto. **Si desea obtener los resultados de su examen electrónicamente, puede acceder al portal para pacientes, My Chart.**

6. ¿Cómo conseguiré resurtir mis medicamentos?

Verifique que suministro de sus medicamentos necesita antes de las visitas a su consultorio, de modo que nos encarguemos de todas sus solicitudes de resurtido durante su visita. Si se requiere un resurtido antes de su visita, **llame a su farmacia** y pida que nos envíen una solicitud. Las solicitudes de resurtido de medicamento solo se realizarán durante el horario normal de oficina y requerirán un tiempo de respuesta de 48 horas.

Si necesita llamar a nuestra oficina, tenga a la mano la siguiente información: 1) nombre del paciente y fecha de nacimiento; 2) nombre y cantidad de la receta; y 3) nombre de la farmacia y número de teléfono.

Consulte con la farmacia después de las 48 horas; **no vuelva a llamar a nuestra oficina**. Le devolveremos la llamada si hay algún problema para volver a llenar su solicitud.

Es importante que tengamos una lista completa de todos los medicamentos que está tomando. Por favor traiga sus medicamentos con usted en su primera visita. En cada visita, le proporcionaremos una lista actualizada de medicamentos para su revisión. Nuestro personal de recepción le pedirá que confirme su dirección e información de seguro en cada visita. Esto nos ayuda a garantizar que tengamos su información correcta en el archivo y nos permite volver a surtir las recetas de manera oportuna.

7. ¿Cómo puedo dar retroalimentación o hacer sugerencias a la práctica?

Estamos muy interesados en conocer sus experiencias durante el tiempo que está con nosotros. Las encuestas de satisfacción del paciente se enviarán a su correo electrónico. Realmente valoramos estos importantes comentarios y esperamos que llene estas encuestas.

8. ¿Cómo puedo obtener formularios llenados por mi proveedor?

Tenga en cuenta que muchos formularios que necesitan llenarse requieren una visita a la oficina. Hay una tarifa por cualquier formulario llenado, incluida FMLA (Family Medical Leave Act) (Ley de Licencia Familiar Médica). Este monto es por cada formulario y se puede cobrar en el momento en que se envía el formulario. Si el formulario no requiere una visita a la oficina, espere entre 5 y 7 días hábiles para llenar formularios, autorizaciones previas o cartas. Nunca le cobraremos por obtener autorizaciones previas.

9. ¿Cómo manejan mi información de salud personal y privada?

Sus registros médicos son estrictamente confidenciales. La Ley de Portabilidad y Responsabilidad del seguro Médico (HIPAA) nos impide divulgar información sin su permiso por escrito. Sostenemos que su privacidad es sagrada. Nunca divulgaremos información a ninguna persona a la que no haya aprobado previamente en nuestro formulario de Consentimiento de HIPAA, a menos que así lo exija la ley.

**Lea nuestra política de pagos a continuación y escriba sus iniciales cuando sea necesario.
Sus iniciales nos dicen que acepta cumplir con estas partes de la política.**

Política de pago

_____ Inicial

1. De acuerdo con la nueva ley federal, le pediremos una identificación con foto y un comprobante de seguro médico *en cada visita*. También podemos tomarle su fotografía la primera vez que visita nuestra oficina.
2. No es factible que nuestro personal tenga plena conciencia de los requisitos específicos de cada plan de seguro de salud o coberturas. Haremos todo lo que podamos para ayudarlo; sin embargo, es su responsabilidad verificar que NGPG esté incluido como proveedor dentro de la cobertura de su plan de seguro y saber qué es lo que cubre y qué es lo que no cubre dicho plan.
3. Es su responsabilidad conocer qué limitaciones puede tener su plan de seguro sobre la cantidad de veces que se le puede ver en la oficina, tener tratamientos realizados, cuándo se requieren referidos a especialistas para recibir atención, o recibir otros tipos de atención médica.
4. Usted será responsable de pagar cualquier gasto en el que incurra con nosotros que no sea pagado por su seguro de salud según nuestros acuerdos existentes. Le enviaremos una factura a su plan de seguro como cortesía para usted.
5. Si no tiene seguro médico, con gusto le atenderemos. Ofrecemos un descuento a los pacientes no asegurados en aquellos servicios que normalmente se facturarían a una compañía de seguros. Para calificar para este descuento, requerimos un mínimo de \$ 75.00 a pagar al momento de registrarse. Este pago se aplicará a cualquier cargo por su visita. Si no puede hacer el pago mínimo al registrarse, se le pedirá reprogramar su cita a menos que tenga una necesidad urgente de ser atendido.
6. Continuaremos proporcionándole atención mientras pague los saldos pendientes adeudados. Tendrá que pagar en su totalidad los cargos en los que incurra en el momento del servicio mientras paga los saldos pendientes. Se puede hacer una excepción si su proveedor determina que su visita se necesita con urgencia. Si no puede pagar por completo en el momento del servicio, pregunte sobre nuestras opciones de pago.
7. Usamos una agencia de cobro para las cuentas que no hacen un esfuerzo de buena fe para pagar los servicios médicos que brindamos.

Política de reabastecimiento de recetas

_____ Inicial

Espere 48 horas para todos los resurtidos de recetas. Para acelerar el proceso, solicite a su farmacia que envíe una solicitud de reabastecimiento a la clínica.

Política de registros médicos

_____ inicial

Nos complace proporcionarle una copia de sus registros médicos. Primero debe darnos una liberación de información firmada y debidamente verificada para las copias proporcionadas por correo electrónico, CD o en papel. Se puede asociar un costo dependiendo del número de páginas solicitadas.

Cambios en su información personal

_____ inicial

Usted es responsable de informarnos sobre cualquier cambio en su nombre, dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico o cobertura de seguro médico. Si no lo hace, puede afectar su cobertura de seguro y / o nuestra capacidad de brindarle información importante sobre su salud.

Nombre del paciente _____

Fecha de nacimiento _____

Firma del paciente _____

Fecha _____

Firma del representante legal/padre _____

Fecha _____



La NCQA ha sido reconocida como Hogar Médico Centrado en el Paciente

NCQA es una organización privada, sin fines de lucro, dedicada a mejorar la calidad de la atención médica que certifica una amplia gama de organizaciones de atención médica. La mayoría de nuestras clínicas de atención primaria son reconocidas por NCQA como un hogar médico centrado en el paciente. Nuestras oficinas que se han unido recientemente a NGPG estarán aplicando pronto.

¿Qué significa para usted tener un hogar médico centrado en el paciente como su lugar para recibir servicios de atención primaria de salud? El hogar médico centrado en el paciente es un modelo de atención que enfatiza la coordinación y la comunicación del cuidado para transformar la atención primaria en “lo que los pacientes quieren que sea”.

Los pacientes en hogares médicos reciben la atención adecuada, en la cantidad correcta, en el momento adecuado. Este modelo de cuidado más moderno:

- conduce a una atención mejor y más segura,
- empodera a los pacientes, y
- renueva la relación paciente-proveedor.

La investigación confirma que los hogares médicos pueden conducir a una mayor calidad y menores costos, y puede mejorar las experiencias de atención de los pacientes y proveedores.

Vea el otro lado de esta página por lo que estamos comprometidos a ofrecerle para ser reconocido como su hogar médico centrado en el paciente.

Mejorando la salud de nuestra comunidad en todo lo que hacemos.



Northeast Georgia
PHYSICIANS GROUP

Improving the health of our community in all we do.

Las prácticas deben cumplir con los elementos requeridos en cada uno de estos 6 estándares

- **Acceso centrado en el paciente**
 - Acomodar las necesidades de los pacientes durante y fuera del horario de atención, proporcionar información médica en el hogar y ofrecer atención basada en equipo
- **Medición del rendimiento y mejora de la calidad**
 - Usar datos de experiencia y desempeño para la mejora continua
- **Gestión de salud de la población**
 - Recopilar y utilizar datos para la gestión de la población
- **Soporte y gestión de la atención:**
 - Utilizar guías basadas en la evidencia para la atención aguda, crónica y gestión preventiva
- **Coordinación de cuidado y transiciones de cuidado**
 - Seguimiento y coordinación de pruebas, derivaciones y transiciones de atención
- **Cuidado basado en el equipo**
 - Involucrar a todos los miembros del equipo de práctica al proporcionar información sobre su hogar médico, satisfacer las necesidades culturales y lingüísticas de los pacientes y ofrecer atención basada en equipo



Northeast Georgia
PHYSICIANS GROUP

Improving the health of our community in all we do.

Compacto del paciente del hogar médico centrado en el paciente

Un hogar médico centrado en el paciente es una asociación de confianza entre un equipo de atención médica dirigido por un médico y un paciente informado. Incluye un acuerdo entre el proveedor de atención médica y el paciente que reconoce el papel de cada uno en el programa de atención total.

Como su proveedor de atención médica, me comprometo a:

- Incluirlo como miembro del equipo de atención médica e incluir a su familia o representante, cuando usted lo prefiera
- Aprender sobre usted, su familia, su situación de vida y sus metas de salud, y tratarlo con respeto, honestidad y compasión
- Comunicarle abiertamente sobre los beneficios y riesgos de cualquier tratamiento y ayudarlo a comprender sus condiciones y todas sus opciones de tratamiento
- Conectarlo con otros miembros de su equipo de atención médica, incluidos especialistas y educadores, y coordinar su atención con ellos
- Escucharlo, responder a sus preguntas de una manera que pueda entender y ayudarlo a tomar las mejores decisiones para su cuidado
- Estar disponible fuera de horario para necesidades urgentes a través mío, mis socios que comparten llamadas telefónicas conmigo y nuestras oficinas de Atención Urgente
- Ser receptivo y oportuno en la atención e información, como los resultados de las pruebas
- Mantenerme al más alto estándar de calidad y seguridad, y mantener a mi personal al mismo nivel
- Respetar siempre su derecho a la privacidad sobre su información médica, y proporcionarle esa información a su petición

Como paciente, me comprometo a:

- Ser un miembro activo de mi equipo de atención médica y hacerle saber a mi equipo si tengo familiares, amigos o un representante para ayudarme
- Tratar a mi equipo de atención médica con respeto, consideración y honestidad
- Aprender todo lo que pueda sobre mi condición médica de fuentes confiables y lo que puedo hacer para mantenerme lo más saludable posible
- Decirle a mi equipo de atención médica si algo sobre mi salud cambia o si estoy viendo otro proveedor de cuidado de la salud
- Entender mis condiciones de salud, hacer preguntas sobre mi cuidado y decirle a mi equipo de atención médica si no entiendo algo
- Venir a cada visita con conocimiento de mis medicamentos y una actualización de cualquier cambio de mis medicinas
- Seguir el plan que acordamos es lo mejor para mi salud y tomar mis medicamentos según lo ordenado
- Comunicarme con mi equipo de atención médica fuera del horario laboral solo si mi problema no puede esperar hasta el próximo día laboral
- Mantener mi información de contacto actualizada para el caso de que se necesite que me contacten por necesidades relacionadas con mi cuidado