



Bienvenidos a High Country Community Health! Es un honor que nos haya escogido para ser su Proveedor de atención primaria de la salud del Hogar Médico Centrado en el Paciente. Nuestra meta es ser su socio al proveer un cuidado médico de la mejor calidad basado en evidencia, que esté disponible en una manera respetable y puntual con el fin de ayudarle a lograr y mantener un nivel óptimo de salud.

Habrán disponibles un proveedor médico personal que supervisará todas sus necesidades médicas y coordinará su salud en todos los ámbitos, incluyendo visitas a la oficina médica, hospitales, clínicas, salud del comportamiento, centros de evaluación para exámenes requeridos y otros lugares donde usted reciba cuidado de salud.

Usted debe estar consciente de la siguiente información importante sobre High Country Community Health:

- Tendrá que proveernos con su historial médico, así como información sobre cualquier cuidado obtenido fuera de nuestra práctica, incluyendo sus medicamentos actuales, resultados de exámenes recientes, visitas a otros médicos y proveedores de cuidado de salud, servicios de salud del comportamiento, hospitalizaciones y visitas a la sala de emergencias. Le pediremos actualizar su papeleo de registro cada año para actualizar su información. Esta información le ayudará a nuestros proveedores atender sus preocupaciones y necesidades de salud.
- Proveemos acceso a servicios sin importar su capacidad de pago o del método de este. Si actualmente no tiene seguro médico, tenemos expertos en elegibilidad disponibles en nuestras instalaciones para asistirle en determinar en qué programas de salud puede calificar. Esta asistencia es gratuita.
- Como paciente nuevo, está recibiendo este guía de orientación que contiene información importante sobre High Country Community Health. Favor de visitar nuestra página web www.highcountrycommunityhealth.com para obtener más información sobre nuestros horarios, información de contacto, portal del paciente, y servicios disponibles. Favor de referirse a este paquete cuando lo necesite y llámenos al (828) 737-0221 con cualquier pregunta.
- HCCH cuenta con atención después de los horarios normales para contestar preguntas urgentes pero que no sean de emergencia. Si tiene una emergencia médica, favor de llamar al 911 o vaya a la sala de emergencia más cercana. Si tiene una pregunta urgente que no puede esperar a nuestros horarios normales, favor de llamar al (828) 262-3886.

Favor de traer lo siguiente a su primera cita:

- Identificación válida con foto
- Prueba de su domicilio actual (una carta de correo o una factura con su dirección y nombre)
- TODOS LOS MEDICAMENTOS QUE TOMA ACTUALMENTE EN SU FRASCO O SU DEBIDA CAJA

Política de Cancelaciones o Faltas:

- Favor de llamar al (828)262-3886 para citas médicas o al (828) 737-0221 para citas dentales por lo menos 24 horas antes, si necesita cancelar o reprogramar su cita.
- Los pacientes que cancelen con menos de 24 horas de su cita o que falten más de 3 veces dentro de seis meses, SOLAMENTE podrán hacer una cita para el mismo día (si es posible) por los próximos 6 meses.

RETRASOS:

- Si sabe que llegará tarde a su cita, favor de llamarnos de inmediato y hacérselo saber.

- Si llega más de 15 minutos tarde para su cita, es posible que le necesitemos programar una cita nueva para que podamos proveer el mejor servicio a todos nuestros pacientes.

Pacientes sin Seguro Médico:

- Para aplicar para nuestro Programa de Descuento, necesita traer:
- Comprobantes de ingresos para TODOS los miembros de la casa (los comprobantes aceptables incluyen: formulario W-2 más reciente; declaración de impuestos; talones de cheques del último mes; ingresos- por desempleo; ISS/indemnización por incapacidad; WorkFirst, beneficios por ser veterano de guerra; beneficios de jubilación y otras fuentes de ingresos.
- Si califica, su co-pago será basado en el número de personas en su familia y sus ingresos. El co-pago varía dependiendo de los servicios proporcionados.
- Si no califica para nuestro Programa de Descuento, se requerirá el pago total al momento del servicio.
- Los pacientes bajo el programa de Appalachian Healthcare Project necesitarán traer su tarjeta actual de identificación otorgada por Appalachian Healthcare Project.
-
- Los pacientes que viven en Hospitality House (La Casa de Hospitalidad) necesitan traer una carta de Hospitality House CON FECHA que lo identifique como un cliente actual.
- Tenemos planes de pago de ser necesario.

Pacientes de nuestro Programa de Descuento:

- Nuestro Programa de Descuento es válido solamente por 12 meses.
- Necesitará renovar su solicitud cada año.
- Si califica, sólo una aplicación es necesaria para todos los miembros de la casa.

Pacientes con Medicaid:

- • Usted, el paciente, es responsable por poner a High Country Community Health como su proveedor en su tarjeta de Medicaid.
- Si no lo estamos, es necesario que contacte al Departamento de Servicios Sociales para cambiarlo.

Facturas del Laboratorio:

- Usted será responsable de cualquier saldo por pruebas de laboratorio hechas en LabCorp que no cubra su seguro médico.
- Si usted es parte de nuestro Programa de Descuento, también podrá recibir un descuento en su factura de LabCorp basado en el descuento que recibe con HCCH. Usted puede calificar para un descuento adicional por parte de LabCorp si hace un pago mínimo de \$3 el mismo día. Favor de notificar al técnico del laboratorio que es parte de nuestro Programa de Descuento.

Métodos de Pago:

- Aceptamos efectivo, Visa, Mastercard, tarjeta de débito, Care Credit (sólo en la clínica dental) y cheques personales del estado (no cheques iniciales).

Lo animamos a familiarizarse con la información que contiene su guía de bienvenida. Favor de notificarnos si tiene preguntas o desea más información. Será un placer ayudarle.

Atentamente,
Su equipo médico de HCCH

Paciente

¡Usted es la persona más importante del equipo! Al participar activamente con sus proveedores, usted se asegura de recibir el mejor cuidado posible.

Proveedor de Salud de Cabecera

En HCCH su Proveedor de Salud de Cabecera supervisará todos los aspectos de su cuidado. Ellos trabajan en conjunto con otros miembros del equipo de salud para asegurarse de que se cumplan sus necesidades generales.

Asistente de Oficina Médica

Los Asistentes Médicos trabajan con usted y su proveedor de cabecera (PCP) para analizar y hablar sobre su historial médico, resultados de una evaluación y sus necesidades actuales de salud.

Dietista

El Dietista ofrece asesoramiento nutricional para el control de peso, diabetes, colesterol y la presión arterial. También le ayuda a establecer metas de nutrición y llevar un registro de progreso.

Proveedor de Salud Mental

Su Proveedor de Salud Mental trabaja con usted para crear un plan de tratamiento basado en sus necesidades. Ellos están ahí para apoyarlo(a) y brindarle las herramientas necesarias conforme trabaja en sus metas

Coordinador de Servicios

El Coordinador de Servicios le asiste para trabajar en sus metas a largo plazo. Le puede ayudar a superar las barreras que afectan su salud.

Especialista en Recursos para el Paciente

El Especialista en Recursos para el Paciente le ayuda a encontrar recursos en la comunidad y se cerciora que sus necesidades inmediatas se satisfagan.

Equipo Dental

Su equipo Dental le ayuda con sus necesidades de salud oral. Esto incluye educación sobre la higiene bucal, servicios de cuidado preventivo y restauraciones.

¡Bienvenidos a su nuevo Hogar de Medicina Centrada para el Paciente!

¿Qué es un hogar médico?

Un hogar médico es una relación de confianza entre usted y su proveedor de cuidado médico, donde usted es un socio igualitario en el manejo de su salud. La meta de un hogar médico es proveer un cuidado comprensivo y de calidad para usted y su familia. Un hogar médico utiliza una estrategia interdisciplinaria y basada en evidencia para evaluar, identificar y cubrir sus necesidades médicas. El hogar médico es un modelo de cuidado reconocido a nivel nacional. Como un hogar médico, High Country Community Health provee lo siguiente:

□ **Cuidado Accesible** - El cuidado es proveído en su

comunidad. Se aceptan la mayoría de los seguros médicos, incluyendo Medicare y Medicaid y nos adaptamos a los posibles cambios. Proveemos un programa de descuento para aquellos que no tienen un seguro médico o un seguro limitado.

□ **Cuidado Compasivo** - Nuestro equipo de salud expresa y demuestra una preocupación por el bienestar de usted y su familia.

□ **Cuidado Comprensivo** – Contamos con acceso a servicios médicos por medio del teléfono aún después de horarios de oficina. Hay un proveedor médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto nos permite atender las necesidades del cuidado de salud preventivas, primarias, y secundarias. Además, contamos con servicios dentales.

□ **Cuidado Continuo** - Nuestros proveedores de salud atienden a pacientes a partir de la infancia hasta edad adulta. Se provee asistencia con transiciones a la escuela, el hogar y servicios para adultos. Se provee apoyo con distintas transiciones a la escuela, hogar y servicios para adultos.

□ **Cuidado Coordinado** - Vinculamos a los pacientes y sus familias con servicios de apoyo que incluyen especialistas, recursos educativos y servicios de la comunidad.

□ **Cuidado culturalmente eficaz** - Se reconoce, valora y respeta el origen cultural del paciente. Proveemos servicios de interpretación a los pacientes con barreras lingüísticas.

□ **Cuidado Seguro y de Calidad** - Nuestros proveedores de salud practican medicina basada en evidencia y participan en un programa de mejora que monitorea los resultados de los pacientes y responde a las experiencias y satisfacciones.

□ **Cuidado enfocado en el paciente y familia** - Nuestro equipo de cuidado reconoce que el paciente es el centro del hogar médico, y que la familia es la principal fuente de apoyo y fuerza del paciente.