



Bienvenido a White Mountain Community Health Center

White Mountain Community Health Center espera con ansias trabajar con usted y su familia. Su atención y bienestar son nuestros principales objetivos. Estamos muy contentos de que nos haya seleccionado como su hogar de atención médica.

Par brindarle una mejor atención, le solicitamos que nos prepare una lista de todos sus medicamentos, tarjetas del seguro, formularios completados y otros documentos que considere que son importantes para su visita. Organícese para llegar 15 minutos antes de la cita.

Si no puede leer o comprender con facilidad los formularios requeridos, un miembro de nuestro personal lo ayudará.

Nuestra promesa

- Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica.
- Nos dedicamos a ofrecerle atención coordinada y basada en evidencia en todos sus sistemas de atención médica.
- La coordinación de su atención funciona mejor cuando los pacientes proporcionan a su equipo toda su información médica.
- Queremos que considere a White Mountain Community Health Center su HOGAR de atención médica, donde toda su atención médica se integra.

Si visita a otros proveedores de atención médica por fuera del centro de salud, es importante que lo comparta con nosotros, ya que nos brinda información importante sobre su salud y bienestar general que nos ayuda a brindarle una mejor atención.

Cómo empezar como nuevo paciente en White Mountain Community Health Center

- Lea esta información importante.
- Complete el de divulgación de registros y devuélvalos a nuestro consultorio. Nos comunicaremos con sus proveedores anteriores para obtener sus registros. Este proceso puede demorar hasta 30 días.
- Si tiene un problema de salud urgente o inmediato, infórmenos y haremos todo lo posible para atenderlo lo antes posible. Es igualmente importante que programe su visita para "establecer la atención" con el proveedor seleccionado.
- Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda, comuníquese con la recepción al (603) 447-8900.

Seleccionar su proveedor/líder del equipo de atención

Es importante que se sienta cómodo con su proveedor y que pueda desempeñar un rol activo en la planificación y objetivos de su atención médica. Visite nuestro sitio web en www.whitemountainhealth.org y "conozca" a nuestros proveedores. Cada proveedor cuenta con un perfil y una biografía que lo ayudará a encontrar cuál es la mejor opción para usted. Si necesita ayuda para elegir, estaremos encantados de proporcionársela.

Cómo trabaja para usted su equipo de atención médica de White Mountain Community Health Center

- Nuestros proveedores trabajan en equipos para poder satisfacer sus necesidades. Esto garantiza que tenga acceso a un miembro del equipo de atención médica de su proveedor, incluso si este/a no está disponible.
- Tendrá acceso a servicios médicos, de salud conductual y odontológicos para satisfacer todas sus necesidades de atención médica primaria.
- Su equipo de atención médica trabajará con usted para conectarlo con cualquier especialista u otros proveedores que consulte por fuera de nuestra agencia para colaborar en la coordinación de su atención. Cuando consulte a otros proveedores de atención médica por fuera del centro de salud, es importante que les pida que compartan la información médica de su visita con nuestro proveedor de atención primaria.

Información importante para su primera visita

Traiga todo lo siguiente:

- Tarjeta(s) del seguro
- Lista de todos sus medicamentos y suplementos o los envases
- Complete la solicitud del programa de descuento de tarifa móvil, si es necesario y aún no la ha enviado
- Cualquier otro documento que considere que sea importante para su visita.

Organícese para llegar 15 minutos antes de la cita para completar el proceso de registro

Ubicación y horario

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
298 White Mountain Highway
Conway, NH 03818
Teléfono: (603) 447-8900
Fax: (833) 972-5530

Citas

- Simplemente llame a nuestro consultorio para programar la cita. Suele haber citas para el mismo día en caso de problemas de salud graves o urgentes.
- Le solicitamos que llegue 15 minutos antes de la cita para completar el proceso de registro, que puede incluir documentos de exámenes de salud.
- Traiga una lista de todos sus medicamentos actuales e información sobre todos los servicios de atención médica recientes que haya recibido por fuera de White Mountain Community Health Center.
- Comuníquese con nuestro consultorio de inmediato si necesita cambiar o cancelar la cita.
- Su salud y seguridad son nuestra prioridad principal. Podría haber ocasiones en las que se le recomiende acudir al Departamento de Emergencias más cercano en lugar de venir al consultorio.

Acceso fuera del horario de atención

Nuestros pacientes pueden recibir asesoramiento por teléfono en caso de problemas de salud urgentes en cualquier momento que no estemos abiertos a través de nuestro servicio de guardia de triaje con enfermeros. Puede recibir este servicio llamando al (603) 447-8900.



Si necesita reprogramar o cancelar una cita

Sabemos que pueden suceder cosas impredecibles. Si no puede asistir a una cita programada, asegúrese de informarnos lo antes posible.

- Para evitar cargos por cancelación tardía o inasistencia a la cita, asegúrese de llamar y cancelar su cita dentro de las 24 horas.
- Si tiene tres o más cancelaciones tardías o inasistencias a las citas en un año, es posible que restrinjamos su capacidad para programar citas con anticipación.

Prescripción de medicamentos en su primera visita

Con el fin de asegurarnos de que reciba los medicamentos adecuados para sus condiciones y problemas de salud, antes de dispensar una receta a un nuevo paciente:

- Debemos recibir sus registros médicos por parte de sus proveedores que le prescribían recetas anteriormente, lo que a veces tarda hasta 60 días desde el momento de nuestra solicitud y su primera cita. **Planifique en consecuencia con su proveedor anterior para asegurarse de que no se quede sin medicación antes de la cita.**
- Si tiene una receta activa y necesita una reposición, es fundamental que se lo indique a nuestro personal cuando lo contacten para programar una visita para "establecer la atención".
- Es IMPRESCINDIBLE que acuda a la visita para "establecer la atención", durante la cual se llevará a cabo lo siguiente:
 - Revisión de condiciones médicas existentes, incluido el historial de evaluaciones y tratamientos,
 - Revisión de sus medicamentos actuales,
 - Exámenes físicos, según sea necesario, para determinar la necesidad de los medicamentos solicitados, y
 - Si se consideran sustancias controladas, es necesaria una revisión de nuestra política para recetar medicamentos controlados y la realización de un contrato de sustancias controladas.
- Su nuevo proveedor no tiene la obligación de prescribir ningún medicamento que se le haya recetado anteriormente. Suele haber muchas opciones para tratar condiciones crónicas, las cuales se revisarán con usted en la visita. El proveedor debe considerar que los medicamentos recetados con adecuados para su(s) condición(es) actual(es) y se basan en su historial médico.

Servicios para garantizar que su visita sea una gran experiencia

Interpretación y servicios de idiomas Proporcionaremos un intérprete para nuestros pacientes según sea necesario y sin costo alguno, incluido el lenguaje de señas americano (ASL). Informe a nuestro consultorio con anticipación para que podamos planificar esto como corresponde.

Español Atención: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística.

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis.

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。

ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement.

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn.

आन दः यिद आप िहंदी बोलते हः तो आपके िलए मुः मः भाषा सहायता सेवाएं उपलः हः।

بالمجان لك تتوافر اللغوية المساعدة خدمات فإن، اللغة اذكر تتحدث كنت إذا: ملحوظة.

Ayuda para completar los formularios: Si desea recibir ayuda para completar los formularios, estaremos encantados de ayudarlo. Solo comuníquese con nosotros para programar un horario para reunirse con un miembro de nuestro equipo.

Ayuda para la gestión de costos: Ofrecemos ayuda para la inscripción en seguros médicos, una escala de tarifas móviles y otros tipos de ayuda. Comuníquese con nuestro consultorio al (603) 447-8900 para obtener más información.

Ayuda con el transporte a la visita: Si necesita ayuda con el transporte a la visita, infórmenos. En algunas ocasiones podemos ayudar a coordinar un transporte de ida y vuelta para su cita o una derivación.



Portal del paciente

Nuestro portal del paciente le brinda acceso las 24 horas a su información médica personal y a sus registros médicos. También puede utilizarlo para enviar mensajes seguros a nuestro personal, solicitar un cambio en una cita existente, solicitar una reposición de receta, y más. Si proporciona su dirección de correo electrónico, le enviaremos un enlace para registrarse. Si no recibe este correo electrónico o necesita restablecer la contraseña, comuníquese con nosotros al (603) 447-8900.

Recibimos a todas las personas

White Mountain Community Health Center cumple con las leyes aplicables de derechos civiles federales y no discrimina por motivos de color, raza, origen nacional, edad, discapacidad, orientación sexual o identidad de género.

Opciones de pago para su atención

Aceptamos la mayoría de las compañías de seguros que prestan servicios en esta región. Sabemos que a veces resulta confuso conocer la cobertura de su seguro. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para entender su cobertura, comuníquese con nuestro consultorio al (603) 447-8900.

Información general sobre el pago

- Infórmenos si hay algún cambio en su seguro médico para que podamos enviar la reclamación al proveedor correspondiente.
- Usted será responsable de todos los saldos pendientes no cubiertos por el seguro.
- Los copagos deben abonarse el día de su visita.
- Se procesarán reclamaciones para compañías de seguros con las que no tenemos contrato, pero lamentablemente, no podemos garantizar la cobertura o el pago.
- Nuestros consultorios aceptan cheques personales, efectivo y la mayoría de las tarjetas de crédito principales.

Hay asistencia financiera disponible

Si considera que podría tener problemas para pagar sus facturas médicas, ofrecemos una escala de tarifas móviles a aquellos que califiquen. Para obtener más información o comenzar con el proceso de elegibilidad, comuníquese con nuestro consultorio llamando al (603) 447-8900 y lo ayudarán con mucho gusto.

Comuníquese con su compañía de seguro antes de la visita

- Si tiene una cita de salud conductual, es importante que se comunique con su compañía de seguro médico con anticipación para recibir su aprobación/autorización y evitar cargos que su seguro no cubra. Asegúrese de preguntar sobre copagos y montos deducibles, ya que pueden ser diferentes de la cobertura de su visita médica.
- La cobertura del seguro para otros servicios también puede variar. No dude en comunicarse con nuestra oficina de facturación si necesita ayuda para entender cuáles serán sus cargos por cualquier servicio que esté considerando.



Resumen de las políticas de pago y facturación

Información general

- Asegúrese de traer su(s) tarjeta(s) del seguro en cada visita.
- White Mountain Community Health Center solicitará el pago de todos los copagos y cargos que no estén cubiertos por un tercero (seguro) al momento de la visita.
- Los copagos y los pagos según la escala de tarifas móviles deben pagarse en su totalidad al momento del servicio. Los saldos pendientes deben pagarse dentro de los 30 días posteriores a la visita.
- Las ausencias sin previo aviso o las cancelaciones tardías pueden estar sujetas a un cargo de \$50.

Programa de descuento de tarifa móvil

- Los descuentos de tarifa móvil solo se aplican a servicios que brinde el centro de salud. Es su responsabilidad renovar su solicitud antes de que venza.
- El descuento **no es un seguro** y no cubrirá los servicios proporcionados por otros médicos, laboratorios u hospitales. Deberá gestionarlos con estas organizaciones directamente.
- Nordx Laboratory y Memorial Hospital están dispuestos a respetar la determinación de descuentos de White Mountain Community Health Center para sus propios programas de descuento cuando lo derivemos.

Saldos pendientes

- Recibirá un estado de facturación mensual hasta que su saldo esté completamente pagado.
- Nos reservamos el derecho de cobrar intereses y tarifas de cobro.
- Hay planes de pago disponibles para aquellas personas que no puedan realizar el pago en su totalidad. Si desea establecer un plan de pago, hable con el cajero o comuníquese con nuestro departamento de facturación al (603) 447-8900.
- Entendemos que muchos pacientes se encuentran en situaciones que no les permiten realizar el pago completo de su factura. Comuníquese si necesita ayuda adicional y explicar su situación. Haremos todo lo posible por ayudarlo siempre y cuando se comunique con nosotros y esté al día con el plan de pago que estableció. En caso de que su saldo de cuenta siga pendiente de pago durante más de 120 días y no cumpla con estos criterios, podemos optar por asignar su cuenta a un agente de cobranza.
- Si no realiza ningún pago durante más de 120 días y no se ha puesto en contacto con nosotros al respecto, es posible que asignemos su cuenta a un agente de cobranza y suspendamos su capacidad para acceder a la atención en el centro de salud. Comuníquese con el departamento de facturación si esto sucede. Estamos aquí para ayudarlo a revertir la situación.