

Coastal Health & Wellness



Guía del Paciente

CHW sitio web: www.coastalhw.org

Dirección postal: P.O. Box 939, La Marque, Texas 77568

Centro de Contacto: 409-938-2234

BIENVENIDO A

Coastal Health & Wellness

Bienvenido	1	Derechos y responsabilidades	5
Nuestra Misión & Valores	1	Sus derechos	5
Nuestro Objetivo	1	Sus responsabilidades	7
Nuestro Compromiso con Usted	1	Advertencias, Suspensiones, Terminaciones	8
Su Equipo de Atención	1	Derecho a apelar	8
Hogar Médico Centrado en el Paciente	1	Ofensas potencialmente terminables	8
La Comisión Conjunta	1	Antes de Su Visita	9
Nuestros Servicios	2	Programación de Citas	9
Atención Primaria para Adultos	2	Servicios de Asistencia de Idiomas	9
Servicios Pediátricos	2	Cancelación de Citas	9
Servicios de Salud de la Mujer	2	Póliza de Citas Perdidas	9
Servicios de Salud Asesoramiento	2	Confirmación de Citas	9
Programa de Abuso de Sustancias	2	Que Traer a sus Citas	9
Servicios Dentales	2	Después de su Visita	10
Servicios de Apoyo	2	Llegar 20 minutos antes de la cita	10
Su Equipo de Atención	2	Autogestión	10
Cómo Comunicarse con Nosotros	3	Consejos útiles	10
Portal del Paciente	3	Horario para Visitas de Laboratorio y	
Centro de Contacto	3	Enfermera	10
Después de Horas/Emergencias	3	Después de su Visita	11
Convertirse en Nuestro Paciente	3	Programar Visitas de Seguimiento	11
Programa de Descuento de Tarifas		Servicios de Salida	11
Deslizantes	4	Encuesta de Satisfacción del Paciente	11
Requisitos	4	Servicios de Apoyo	11
Descuentos en Medicamentos	4	Referencias de Cuidado de Especialidades....	11
Programa de Descuento de Medicamentos 340B...	4	Programa de Atención Médica Indigente del	
Programa de Asistencia al Paciente (PAP)...	4	Condado	12
Tarifas de la Clínica	5	Proceso de Elegibilidad	12
Lista de Tarifas Médicas y Dentales	5	Referencias	12
Opciones de Pago	5	Información Importante para Pacientes	
Facturación y Cobros	5	Resultados de laboratorio o rayos X	12
Preguntas de Facturación	5	Recargas de Recetas	12
Plan Presupuestario	5	Registros de Salud	13
Alto Deducibles de Seguro	5	Mercado de Seguros y Medicaid	13
Proveedor de Atención Primaria (PCP)	5	Ubicaciones de la Clínica	14
		Horas de Operaciones	14

Bienvenidos a Coastal Health & Wellness

Gracias por elegirnos para ser su proveedor de atención médica primaria. Estamos encantados de ofrecerle servicios médicos, dentales y de salud conductual de alta calidad, coordinados, primarios y preventivos. En Coastal Health & Wellness (CHW), usted estará en el centro de nuestro enfoque de su equipo, y le alentaremos y apoyaremos a desempeñar un papel activo en su propia atención médica.

Nuestra Misión: Proporcionar acceso a atención primaria de salud de alta calidad a todos que servimos.

Nuestros Valores: I CARE

- **Integridad** - Somos honestos, dignos de confianza y transparentes en todo lo que hacemos.
- **Servicio al cliente** - Estamos comprometidos a proporcionar un servicio de atención al cliente excepcional.
- **Responsabilidad** - Nos aferramos a altos estándares y nos hacemos responsables de nuestras acciones.
- **Respeto** - Mantenemos un estándar de conducta que reconoce y valora las contribuciones de todos.
- **Igualdad** - Igualmente valoramos y servimos a todos los miembros de la comunidad.

Nuestro Objetivo es guiarlo a través de la experiencia del paciente antes de su visita, durante su visita y después de su visita para que se sienta bien conectado con su proveedor y equipo de atención.

Nuestro Compromiso es proporcionarle a usted y a su familia una atención de alta calidad que incluye el tratamiento de enfermedades agudas, condiciones de salud crónicas y atención preventiva personalizada. Nos centramos en la medicina de "mejores prácticas", lo que significa que nuestra atención se basa en la mejor evidencia clínica disponible, investigación, conceptos de atención y técnicas para una atención óptima.

Su Equipo de Atención

Su equipo de atención le escuchará y al conocerlo, su equipo puede ayudarlo a entender sus necesidades de atención médica y proporcionarle información y asistencia para manejar su propia salud.

SEGUIMOS EL MODELO DE HOGAR MÉDICO CENTRADO EN EL PACIENTE

Nos esforzamos por ser un Hogar Médico Centrado en el Paciente (PCMH), que es un programa innovador diseñado para mejorar la atención primaria de nuestros pacientes. Estamos enfocados en organizar la atención en torno a sus necesidades, trabajar en equipo y coordinar y realizar un seguimiento de su atención a lo largo del tiempo. Nuestro objetivo es ser fácilmente accesible y responder a sus necesidades de atención médica. **Usted está en el centro de nuestro enfoque de equipo.**

Sello de Aprobación de Oro por la Comisión Conjunta™.

Nos enorgullecemos de los servicios de calidad, por lo que queremos que sepa que nuestras clínicas de última generación son reconocidas y han obtenido la **Acreditación por la Comisión Conjunta**. Esta Acreditación se considera el estándar de oro en la atención médica y es la mejor medida y validación de procesos para las organizaciones de atención médica que se esfuerzan por la excelencia.



Nuestros Servicios

Coastal Health & Wellness ofrece una gama completa de servicios integrales de atención médica que incluyen:

- **Atención Primaria para Adultos** – Diagnóstico y tratamiento de afecciones agudas y enfermedades crónicas; exámenes de bienestar, pruebas de detección de diabetes y prediabetes, presión arterial alta, colesterol alto y cáncer; promover estilos de vida saludables con educación y programas especiales; y proporcionar vacunas.
- **Servicios Pediátricos** – Atención primaria desde el nacimiento hasta los 21 años; Bien Visitas de niños, cuidados agudos, manejo de la atención crónica; e inmunizaciones.
- **Servicios de Salud de Mujer** – Exámenes de mujer sana; exámenes de detección de cáncer de mama y cuello uterino; detección de infecciones de transmisión sexual; anticoncepción, pruebas de embarazo, planificación familiar y atención prenatal de bajo riesgo.
- **Servicios de Salud Conductual** – Consejeros con licencia proporcionan sesiones de terapia individuales confidenciales para condiciones de salud mental leves a moderadas, incluyendo depresión y ansiedad, consejería de duelo y planes de manejo del comportamiento para mejorar la salud.
- **Trastorno por Uso de Sustancias – Programa de Salud Mental (SUD-MH) -** Atención a aquellos que luchan con la adicción a los opioides, el alcohol y otros trastornos del consumo de sustancias.
- **Servicios Dentales** – Servicios preventivos para niños y adultos tales como exámenes dentales, radiografías, limpiezas dentales, instrucciones de higiene bucal y selladores dentales; empastes dentales; extracciones dentales; servicios especiales contratados para coronas dentales, endodoncias y prótesis dentales.
- **Servicios de Apoyo** – Laboratorio, rayos X, gestión de casos y referencias para atención especializada.

Su Equipo de Atención

Sea cual sea su necesidad, atención preventiva y de bienestar, cuidado agudo o atención crónica, USTED tiene un equipo de atención dedicado donde se proporciona atención integral y de calidad.

Los "Equipos de Cuidado" de Coastal Health & Wellness tienen varios miembros, cada uno con una función diferente. Los equipos se identifican por colores (Equipo Azul, Equipo Verde y Equipo Rojo). Pertenece a uno de estos tres equipos de atención.

Su Equipo de Atención:

- Consiste en profesionales de la salud (médicos, asistentes médicos, profesionales de enfermería, enfermeras registradas, asistentes médicos certificados y consejeros de salud conductual con licencia)
- Se centra en ayudarlo a mejorar y mantener su salud y prevenir enfermedades.
- Se reúne regularmente para supervisar y planificar su tratamiento y verificar su progreso.
- Trabaja en conjunto para proporcionar atención médica basada en una asociación de confianza con USTED.

El personal adicional de CHW que desempeña un papel importante en su acceso a la atención integral incluye proveedores dentales, asistentes dentales, higienistas dentales, recepcionistas y personal de salida, Servicios al Paciente, Manejo de Casos, Referidos, el Programa de Cuidado de Salud Indigente del Condado (CIHCP), Registros Electrónicos y Facturación.

Cómo Comunicarse con Nosotros

- (1) **El Portal del Paciente** es la **MANERA MAS EFECTIVA** de comunicarse con su Equipo de Atención y obtener un acceso conveniente a su información médica. Usando el portal, puede:
- Envíe un mensaje a su proveedor médico, enfermera o al departamento de facturación.
 - Solicitar y ver sus citas.
 - Solicitar recargas de medicamentos.
 - Acceda a los resultados de su laboratorio y rayos X.
 - Vea un resumen de su historial médico.
 - Buscar información sobre temas de salud.
 - Revise su estado de cuenta y envíe pagos seguros en línea.

La inscripción al Portal del Paciente es rápida y fácil.

Cuando usted proporciona su dirección de correo electrónico, recibirá automáticamente un correo electrónico de CHW para crear una cuenta con el Portal del Paciente. Simplemente haga clic en [Inscribase!](#)

NUEVOS PACIENTES: Llame a Servicios al Paciente al 409-978-4045 y proporcione su nombre, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico. A continuación, recibirá el correo electrónico para crear una cuenta con el Portal del Paciente.

Para obtener asistencia técnica, haga clic en [Help with Portal](#) en el sitio web del portal del paciente o envíenos un correo electrónico a coastalportal@gchd.org.

- (2) **Llame a nuestro número principal de CHW para obtener ayuda:**
Centro de Contacto 409-938-2234

Después de las Horas Normales/ Emergencias

Para cualquier EMERGENCIA, de día o de noche, llame al 911 o pida a alguien que lo lleve a la sala de emergencias más cercana.

Para las inquietudes médicas URGENTE que ocurran después del horario comercial, llame al 409-938-2234 y el servicio de contestador se pondrá en contacto con el proveedor de guardia con respecto a su problema.

Convertirse en Nuestro Paciente

Para convertirse en un paciente de Coastal Health & Wellness,

- 1) Llame a Servicios al Paciente al 409-978-4045 para preguntas sobre el proceso de registro.
- 2) Complete el [Aplicación de Coastal Health & Wellness](#) (anualmente) o cuando haya un cambio en su estado de seguro, estado financiero o tamaño del hogar.
- 3) Proporcione una prueba de [identificación con foto](#) (identificación estatal, licencia de conducir, pasaporte, consulado extranjero, etc..).
- 4) Proporcione una [prueba de su dirección postal actual](#) (licencia de conducir actual, factura de servicios públicos, arrendamiento, etc..).
- 5) Proporcione su tarjeta de [identificación de seguro médico actual](#).
- 6) Si NO tiene cobertura de seguro médico O su plan está LIMITADO, puede solicitar que se le realice una evaluación financiera para nuestro Programa de Descuento de Tarifas deslizantes. La elegibilidad está determinada por el tamaño de su familia y la prueba de los ingresos brutos del hogar (antes de impuestos y deducciones).
Revise los Requisitos para el Programa de Servicios Con Descuentos que enumera todas las formas aceptables de documentación para la prueba de su identidad, ingresos y dirección.
- 7) Si NO tiene cobertura de seguro médico Y NO desea proporcionar los ingresos de su hogar, puede [RENUNCIAR al proceso de selección financiera](#). Usted pagaría por los servicios en las tarifas aprobadas por la Junta de Gobierno y pagaría el depósito REQUERIDO antes de que cada visita.

Programa de Descuento de Tarifas Deslizantes

Si usted no está **asegurado o está subasegurado**, Coastal Health & Wellness ofrece **tarifas clínicas reducidas** ajustadas de acuerdo con el Programa de Descuento de Tarifas deslizantes. Para cada visita del proveedor, dependiendo de su descuento, **se solicitará una tarifa nominal o depósito** en el momento del servicio; y cualquier cargo restante, basado en su tarifa con descuento, se le facturará a usted.

Costo de los Servicios Clínicos:

El descuento de tarifa deslizante se determina en función del nivel de ingresos de su hogar y el número de miembros en su hogar. Usando esta información, nuestro personal calcula la cantidad del descuento basado en las pautas federales de pobreza. Además, se le informará de la tarifa nominal o el monto del depósito que se solicitará en cada visita del proveedor.

Si su descuento es _____%,	Pagará _____% de todos los cargos
0%	100%
20%	80%
40%	60%
60%	40%
80%	20%
100%	0% (sólo se paga una tarifa nominal)

¿Cómo funciona el Programa de Descuento de Tarifas deslizantes??

Costo de los servicios: Si califica para un 60% de descuento, usted será responsable de pagar el 40% de los cargos. Y en cada visita del proveedor, se solicitará un depósito de \$30.00.

Ejemplo:

Si los cargos totales por servicios médicos, dentales, de consejería y de laboratorio son de \$100.00, nuestra clínica aplicará el 60% de descuento (\$60.00).

\$100 Cargos - \$60 Descuento = \$40.00 Cargos

Usted será responsable de \$40.00

Se aplicará el depósito de \$30.00 cobrado en el momento del servicio, y usted recibirá una factura por los \$10.00 adicionales adeudados.

NOTA: No hay depósito para visitas con el Laboratorio o Enfermera solo. Estos servicios se le facturan.

Descuentos en Medicamentos

Bajo el **Programa federal de Descuento de Medicamentos 340B**, los fabricantes de medicamentos están obligados a proporcionar medicamentos ambulatorios a organizaciones de atención médica elegibles a precios significativamente reducidos. Como un beneficio para usted, Coastal Health & Wellness ha contratado con farmacias Walgreens, seleccionadas para ofrecerle ciertos medicamentos bajo este programa.

El Programa de Asistencia con Receta (PAP) permite a los pacientes sin seguro médico o que han agotado todos los demás recursos de seguro solicitar medicamentos recetados de bajo costo.

Tarifas Clínicas

El detallado Programa de Tarifas Médicas y Dentales para los servicios realizados está disponible en nuestro sitio web: <https://www.gchd.org/clinical-services/coastal-health-wellness-governing-board/approved-policies>.

OPCIONES DE PAGO - CHW acepta EFECTIVO, CHEQUES, TARJETAS DE CRÉDITO (Visa, MasterCard, & Discover) y PEDIDOS DE DINERO. Para su comodidad, puede realizar su pago en línea utilizando el Portal del Paciente.

Coastal Health & Wellness cobra copagos de seguros, cargos nominales, depósitos y pagos por saldos pendientes en el momento del servicio. Los pagos también se pueden hacer en línea iniciando sesión en el Portal del Paciente o poniéndose en contacto con la Oficina de Negocios al 409-938-2248, de lunes a viernes entre las 8:00 am y las 5:00 pm. Los pagos se pueden hacer en ambos lugares de la clínica durante las horas de operación.

Por favor revise en nuestro sitio web la [Guía Financiera de Coastal Health & Wellness](#) para obtener más información.

Facturación y Cobros

Si tiene alguna pregunta con respecto a su estado de cuenta, llame al 1-888-354-4767 Extension 1.

Plan de Pago Presupuestario

Si tiene un saldo pendiente, llame al 409-938-2248. Le ayudaremos a crear un plan presupuestario. Además, puede entrar en ambos lugares de la clínica durante las horas de operación para discutir la opción de un plan de pago.

Para pacientes con seguro:

- Es su responsabilidad entender los términos de su cobertura de seguro. Por favor llame al número de teléfono en la parte posterior de su tarjeta de identificación de seguro médico si tiene preguntas sobre su cobertura de seguro.
- Si usted tiene **una cantidad deducible alta** que no se ha cumplido, CHW recogerá \$50.00 en el momento del servicio hasta que su deducible sea pagado en su totalidad.
- Si califica para el Programa de Descuento de Tarifas deslizantes, su parte de responsabilidad del paciente puede ser ajustada.

Proveedor de Atención Primaria (PCP)

Si su plan de seguro requiere un proveedor de atención primaria (PCP), debe elegir Coastal Health & Wellness o un proveedor de CHW como su PCP de la lista de PCP dentro de la red del plan. Si no lo hace, su plan le asignará uno. CHW solo puede brindarle atención si somos su PCP.

Enviaremos reclamos a su compañía de seguros por usted. Sin embargo, los copagos y deducibles del seguro se deben pagar en el momento de visitas del proveedor.

Sus Derechos y Responsabilidades

Como paciente de Coastal Health & Wellness, USTED TIENE EL DERECHO:

- **PARA SER OÍDO SI SURGEN PROBLEMAS, QUEJAS O PREOCUPACIONES.**

- **PARA SER TRATADO CON RESPECTO Y DIGNIDAD** independientemente de su raza, religión, sexo, origen nacional, discapacidad física o mental o discapacidad, edad u otros motivos según corresponda bajo las leyes o regulaciones federales, estatales y locales.
- **RECIBIR ATENCIÓN EN UN ENTORNO COMPROMETIDO CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE.**
- **PARA RECIBIR UNA COPIA DEL AVISO DE PRIVACIDAD DEL PACIENTE** describiendo nuestras prácticas de privacidad y las formas en que usamos, divulgamos y salvaguardamos la información de su paciente. El Aviso de Privacidad del Paciente detalla los diversos derechos que se le otorgan en virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA).
- **ESPERAR QUE TODAS LAS COMUNICACIONES Y REGISTROS** relacionados con su salud serán tratados como confidenciales y protegidos.
- **PARA DECIDIR QUÉ SE PUEDE HACER A SU CUERPO DURANTE EL CURSO DEL TRATAMIENTO.** Su proveedor discutirá con usted la naturaleza de su condición, el tratamiento propuesto y cualquier procedimiento alternativo que esté disponible. Su proveedor le proporcionará información sobre los riesgos asociados con ciertos procedimientos médicos o dentales. Esta información será en términos que usted pueda entender para que pueda tomar una decisión informada sobre el tipo de tratamiento que desea recibir.
- **TENER UNA DIRECTIVA AVANZADA** que son documentos legales que aseguran que se respeten sus deseos de atención médica. Por favor discuta esto con su proveedor.
- **PARA RECHAZAR TRATAMIENTO** en la medida permitida por la ley, después de haber sido informado de los riesgos y posibles consecuencias de rechazar dicha atención recomendada. Usted es responsable del resultado de rechazar el tratamiento.
- **PARA TENER ENTREVISTAS, EXÁMENES Y TRATAMIENTO SCONDUCTADOS EN PRIVADO.**
- **TENER UN TRATAMIENTO DE ATENCIÓN MÉDICA QUE SEA RAZONABLE PARA SU CONDICIÓN Y DENTRO DE NUESTRA CAPACIDAD;** sin embargo, CHW no es un centro de atención de emergencia. Usted tiene derecho a ser transferido o referido a otra instalación por servicios que no podemos proporcionar. Tenga en cuenta que NO PAGAMOS por ningún servicio que reciba de otro proveedor de atención médica.
- **TENER UNA EVALUACIÓN Y MANEJO APROPIADOS DEL DOLOR** dentro de los recursos clínicos disponibles.
- **SOLICITAR Y RECIBIR ASISTENCIA EN SU IDIOMA,** si no habla inglés con fluidez o si tiene problemas auditivos. Para ayudarlo a participar activamente en su atención, este servicio se proporcionará sin costo alguno.
- **PARA SOLICITAR Y RECIBIR UNA EXPLICACIÓN DE SU FACTURA DE LA CLÍNICA.** Usted debe pagar o organizar el pago de todas las tarifas acordadas; si no puede pagar de inmediato, comuníquese con nuestra oficina de facturación al 409-938-2248 para que podamos continuar a proveer servicios a usted a medida que elaboramos un plan de pago presupuestario.
- **PARA ACCEDER A SUS REGISTROS DE SALUD.** Tanto la ley estatal como la federal le dan el derecho de acceder a su expediente médico e información de facturación. Estas leyes también permiten la divulgación de su información a representantes legalmente autorizados.

Como paciente de Coastal Health & Wellness, TIENES UNA RESPONSABILIDAD:

- **PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN PRECISA** Includido:
 - **INFORMACIÓN DE CONTACTO.** Ser capaz de comunicarse eficazmente con usted es esencial. Debe proporcionar información actualizada sobre su número de teléfono/celular, dirección postal, dirección de correo electrónico y su contacto de emergencia.
 - **COBERTURA DE SEGURO DE SALUD.** Debe proporcionar su información de seguro médico actual y su tarjeta de identificación del seguro al registrarse. Es importante que CHW pueda verificar los detalles de su plan de salud para el propósito de facturación.
 - **PROGRAMA DE DESCUENTO DE TARIFAS DESLIZANTES.** Si está solicitando nuestro programa de servicios de descuento, debe ser veraz y preciso sobre los ingresos de su hogar y el tamaño de su familia. Debe informar cualquier cambio en su estado financiero en un plazo de 14 días hábiles.
- **PARA REGISTRARSE ANTES DE SU VISITA A LA CLÍNICA.** El registro debe completarse anualmente. Es su responsabilidad saber la fecha en que expira su registro en la clínica. Todos los registros de la clínica se completan por teléfono, electrónicamente a través de nuestro Portal del Paciente o enviando sus formularios de registro y documentos de apoyo en nuestras cajas de entrega seguras ubicadas en cada clínica.
- **PARA CONFIRMAR SU CITA.** Nuestra Clínica le enviará un recordatorio de cita, a través de mensaje de texto, llamada telefónica o correo electrónico, 48 horas hábiles antes de su cita programada. DEBE RESPONDER de acuerdo con las instrucciones para confirmar o cancelar.
- **PARA MANTENER SU CITA** para mejorar su salud.
- **PARA CANCELAR SU CITA.** Dar al menos un aviso de 24 horas, si necesita cancelar su cita. Si no cancela su cita, tendrá consecuencias de acuerdo con nuestra Póliza de Citas Perdidas.
- **PARA DAR AVISO PREVIO A LOS PROGRAMADORES CUANDO SE NECESITAN SERVICIOS DE INTERPRETOR.**
- **PARA LLEGAR 20 MINUTOS ANTES DE SU CITA** para verificar la información que tenemos en su registró de facturación y comunicación y para pagar su tarifa nominal o depósito.
- **PARA UTILIZAR EL PROCESO DE CHECK IN EXPRESS SI LLEGA EN UN VEHICULO.** Parque en el área de Estacionamiento Reservado ubicado directamente en frente de la entrada de la clínica. Llame al número de teléfono del letrero. Mientras esté en su vehículo, los Servicios al Paciente completarán el proceso de check-in. You will be instructed to enter the clinic close to your appointment time.
- **PARA TRAER A UN ADULTO RESPONSABLE PARA VER A SUS HIJOS.** Usted es responsable de la seguridad y protección de sus hijos. No se permiten niños en la sala de exámenes durante su visita o durante los servicios de laboratorio. Los niños no pueden dejarse solos en la sala de espera a menos que tengan al menos 12 años. Los niños menores de 12 años deben tener un adulto responsable (de 18 años o más) para supervisarlos en la sala de espera durante la visita médica, dental o de consejería de los padres. Al programar citas para sus hijos menores de edad, el límite es de dos niños por día. No se permitirá mas niños en la sala de exámenes o en el área de laboratorio.
- **PARA PROPORCIONAR SU HISTORIA DE SALUD PASADA, MEDICAMENTOS Y ALERGIAS.**
- **PARA HACER PREGUNTAS** con respecto a su diagnóstico o tratamiento para una comprensión clara.
- **PARA SEGUIR EL PLAN DE TRATAMIENTO O EL CONSEJO DEL PROVEEDOR.**
- **PARA LLAMAR A SU PROVEEDOR** si los síntomas no mejoran o si los síntomas empeoran.

Como paciente de Coastal Health & Wellness, TIENE UNA RESPONSABILIDAD:

- **PARA PAGAR LOS SERVICIOS RECIBIDOS**, incluyendo cualquier cargo no cubierto por su seguro.
- **PARA COMPRENDER SUS BENEFICIOS DE SEGURO DE SALUD, COPAGOS Y DEDUCTIBLES.**
- **RECONOCER EL IMPACTO DE SUS OPCIONES DE ESTILO DE VIDA EN SU SALUD PERSONAL.**
- **SER CORTÉS Y RESPETUOSO CON EL PERSONAL DE LA CLÍNICA Y OTROS PACIENTES.**
- **PARA ABSTENERSE DE USAR SU TELÉFONO CELULAR DURANTE SU VISITA.**
- **ABSTENERSE DE COMER Y BEBER EN LAS ÁREAS CLÍNICAS Y DE LABORATORIO.** La única excepción permitida es el agua embotellada o cubierta.

ADVERTENCIAS, SUSPENSIONES Y DESPIDOS

CARTA DE ADVERTENCIA

Si se le informa que muestra un comportamiento inapropiado, recibirá una carta advirtiéndole que dicho comportamiento no será tolerado, y corre el riesgo de ser despedido como paciente de Coastal Health & Wellness. Ejemplos de comportamiento inapropiado que son inaceptables en nuestra clínica sería el uso de lenguaje abusivo o ofensivo (incluyendo levantar la voz, insultar, maldecir, gritar).

CARTA DE SUSPENSIÓN

Si tiene un saldo pendiente en su cuenta, recibirá un estado de cuenta. Si no puede pagar su saldo en su totalidad, puede establecer un plan de pago presupuestario como se describió anteriormente en la página 5. Si no hay respuesta después de 30 días, se emitirá un primer Aviso de Advertencia de Deuda. Después de 60 días a partir del segundo Aviso de Advertencia de Deuda, si no hay respuesta o si usted no ha iniciado o cumplido con un plan de pago, se le enviará un Aviso para Suspender el Acceso para los servicios a Coastal Health & Wellness basado en falta de pago.

CARTA DE TERMINACIÓN

Si comete una infracción conductual importante, recibirá una carta que le cancela como paciente de CHW.

DERECHO A APELAR

Si se le emite una carta de rescisión, tendrá derecho a apelar la decisión ante la Junta de Gobierno de Coastal Health & Wellness escribiendo al Director Ejecutivo de CHW en P.O. Box 939, La Marque, TX 77568. También se le informará si su rescisión es por un año (infracciones no penales) o permanente (infracciones penales). Todas las infracciones penales serán reportadas a la policía.

Ofensas potencialmente reparables:

- Incumplimiento de las reglas y requisitos de Coastal Health & Wellness.
- Amenazar la seguridad o el bienestar de cualquier miembro del personal, paciente o visitante.
- Incumplimiento intencional de informar con precisión su estado financiero o sus ingresos.
- No informar intencionalmente información precisa sobre su salud.
- Incumplimiento intencional del programa de atención médica, como instrucción sobre tomar medicamentos, prácticas de salud personal o citas de seguimiento, según lo recomendado por su proveedor.
- Forjar o alterar una receta y/u otros actos delictivos.

Antes de Su Visita

Esta información es para ayudarle a prepararse para su próxima cita con Coastal Health & Wellness.

Programación de Citas

Puede programar una cita: (1) en línea a través del **Portal del Paciente**, (2) Llamar al **Centro de Contacto** o (3) **En persona** en nuestras dos clínicas. Nuestro Centro de Contacto está disponible de lunes a viernes de 7:30 am a 5:00 pm. Además, tenemos horarios clínicos extendidos los lunes y jueves hasta las 8 pm. Los sábados, puede programar una cita por teléfono o en persona en nuestra clínica de Texas City entre las 8:00 am y el mediodía.

Servicios de Asistencia de Idiomas

Para garantizar una comunicación eficaz durante su visita, proporcionamos intérpretes calificados para todos los idiomas y para el lenguaje de señas (ASL) sin costo alguno para usted. Si necesita interpretación del lenguaje hablado o servicios de lenguaje de señas americano, informe a nuestro personal durante el registro y al programar su visita a la clínica.

Cancelación de su Cita/Póliza de Citas Perdidas

Debe llamar dentro de las 24 horas de anticipación para cancelar su cita.

Consulte la [Póliza de Citas Perdidas](#). Cuando no se presenta a su cita programada, crea un espacio de cita no utilizado que podría haber sido utilizado para otro paciente que necesita atención médica.

Para su comodidad, puede cancelar/reprogramar una cita en línea visitando nuestro Portal del Paciente

Confirmación de Citas

Nuestra clínica enviará un **Recordatorio de Cita**, (por mensaje de texto, llamada telefónica o correo electrónico), 48 horas hábiles antes de su cita programada.

Debe confirmar su cita utilizando el protocolo automatizado del sistema o puede ser cancelado.

- Vía - Text – puede confirmar mediante un mensaje de texto "Sí"
- Vía - Voz – debe pulsar "1"
- Vía -Correo Electrónico– puede seleccionar "confirmar"
- Inhabilitación (debe llamar y confirmar o cancelar su cita)

Por favor traiga lo siguiente con usted a su visita a la clínica.

- ✓ Tarjeta de identificación con foto
- ✓ Todos los frascos de medicamentos (recetas y biberones de venta libre, inhaladores, pomadas, etc.)
- ✓ Historial de salud (condiciones actuales y cirugías o enfermedades pasadas).
- ✓ Registros de inmunización.
- ✓ Papel de alta hospitalaria, si corresponde.
- ✓ Un adulto responsable para supervisar a sus hijos menores de 12 años.
- ✓ Poder de abogado duradero para la atención médica o cartas de tutela.
- ✓ **TRAIGA SU TARJETA DE SEGURO**, si usted tiene cobertura de seguro.

Si usted está en el Programa de Descuento de Tarifas deslizantes:

- ✓ Traiga su tarifa nominal o depósito dependiendo del porcentaje de responsabilidad financiera. EL DEPOSITIVO PAGADO EN EL MOMENTO DE SERIVCE se aplicará a los cargos finales facturados a usted.

Durante Su Visita

La hora de llegada es IMPORTANTE: Debe llegar 20 minutos antes de su cita programada

Check-in exprés:

Para su comodidad y seguridad, le pedimos que utilice el proceso de check-in exprés. Por favor, estacionese en el área de Estacionamiento Reservado directamente en frente de la entrada de la clínica. Nuestro personal de Servicios al Paciente completará el proceso de check-in mientras usted está sentado en su vehículo. Los Servicios al Paciente deben tener suficiente tiempo antes de su visita programada para verificar su información de facturación, su información de contacto, obtener las firmas requeridas, recoger su copago, tarifa nominal o depósito.

Autogestión

Ser un miembro activo en su equipo de atención asegura que usted reciba la más alta calidad de atención. Participar activamente en su salud significa estar preparado, hacer preguntas, tomar decisiones informadas sobre su atención, seguir el plan de tratamiento recomendado, hacer visitas de examen buenas y participar en comportamientos saludables. Su equipo de atención le brindará apoyo para que usted tenga las habilidades y la confianza para hacerse cargo de su salud.

Consejos útiles:

- Sea abierto y honesto con su proveedor y el equipo de atención.
- Escuchar y tomar notas
- Trae a alguien que te ayude a tomar notas
- Si no entiende o está confundido acerca de las instrucciones, pídale a su proveedor que le explique de nuevo.
- Mantenga sus citas programadas para garantizar una buena atención médica.

**NO SE LE PERMITE LLEVAR ALIMENTOS O USAR SU CELULAR
UNA VEZ QUE ESTÉ DENTRO DEL ÁREA DE LA CLÍNICA.**

Después de Su Visita

Programación de Citas de Seguimiento

Programe su próxima cita con uno de nuestros empleados de salida antes de salir de la clínica. Nuestro objetivo es proporcionarle acceso oportuno a las citas cuando las necesite.

Servicios de Salida

Al hacer el registro de salida, los huéspedes recibirán un **Resumen después de la visita** de los servicios que acaba de recibir. Además, el personal de salida programará cualquiera **cita de seguimiento** y darle una **Recordatorio de cita** que identificará todas sus citas de futuro (médicas, dentales, de consejería). Puede obtener un **Encuesta de Satisfacción del Paciente**, inscribirse en el **Portal del Paciente**, y hacer **Solicitudes de Registros de Salud**.

Encuesta de Satisfacción del Paciente

Sus Comentarios son Importantes para Nosotros

Nuestro objetivo es ofrecer una experiencia excepcional al paciente antes, durante y después de su cita programada. Nuestro objetivo es ser su hogar médico de elección que usted recomienda a su familia y amigos.

Sus comentarios son un componente esencial para lograr con éxito este objetivo. Dependemos de usted para mantenernos informados sobre lo que estamos haciendo bien y dónde podemos mejorar. Al compartir sus opiniones y comentarios, podemos reconocer a los miembros de nuestro equipo de atención por sus éxitos o implementar cambios en áreas donde podemos mejorar.

Usted tendrá la opción de llenar la encuesta al final de su cita o un enlace será enviado a su correo electrónico su expediente médico para llenar a su conveniencia. Sus comentarios nos ayudarán a mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.

Conectarlo a los Servicios de Apoyo

Nuestro personal de gestión de casos le dará orientación sobre varios programas de servicios sociales y recursos locales. Muchos servicios de apoyo, incluyendo educación nutricional, consejería de salud conductual, administración de casos, coordinación de atención y asistencia de inscripción gratuita para ayudarlo con la cobertura de seguro de Medicaid y el mercado de seguros.

Referencias de Cuidado de Especialidades

Su proveedor de CHW puede decidir que su condición de salud requiere atención adicional de un especialista. Ejemplos de atención especializada son Cirugía General, Gastroenterología, Oncología (cáncer), Oído, Nariz y Garganta (ENT), Cardiología, Cirugía Ortopédica, etc..

- **Pacientes asegurados:** Una vez que su proveedor realiza el pedido para un especialista, nuestro personal de referencia se coordinará con su compañía de seguros para garantizar el cumplimiento de los requisitos de autorización de referencia y para localizar especialistas que están en red con su plan de seguro.
- **Pacientes de autopago:** Si no tiene seguro médico, el personal de referencia se pondrá en contacto con el personal de especialistas externos de nuestra zona para obtener precios para la cita inicial del especialista. El personal de referencia se pondrá en contacto con usted con los detalles de referencia y el costo inicial de su bolsillo para usted.

Cuando necesite la atención de un especialista, le ayudaremos con referencias a profesionales médicos y de salud aliados locales y regionales calificados. Para discutir la necesidad de una referencia, hable con su proveedor (médico, profesional de enfermería o asistente médico).

Programa de Atención Médica Indigente del Condado de Galveston (CIHCP)

Este programa proporciona **atención especializada médicamente necesaria y hospitalización** a los residentes del Condado de Galveston que cumplen con los criterios de ingresos, recursos, residencia y hogar; y que no son elegibles para el Programa Medicaid de Texas o cualquier otro programa de asistencia médica estatal o federal.

Los Especialistas en Elegibilidad de CIHCP explicarán los requisitos de elegibilidad y lo ayudarán con la solicitud del programa. Los Especialistas en Elegibilidad le informarán de los siguientes pasos después de recibir la notificación de aprobación o denegación del programa. Si se aprueba, el Coordinador de Referencias se pondrá en contacto con la oficina del especialista que está en red con el plan de salud administrado por Boon-Chapman con para coordinar su atención especializada a través del CIHCP. Si recibe una denegación (por ejemplo, debido a ingresos o recursos), el personal le ayudará a entender los pasos que debe seguir para obtener atención especializada. Si tiene preguntas, llame al 409-949-3439.

Resultados de Laboratorio o Rayos X

¿Cuándo puede esperar los resultados de su laboratorio y rayos X?

- Por favor, permita que su proveedor una semana revise sus resultados.
- Una vez que los resultados hayan sido revisados por su proveedor, los resultados estarán disponibles para que usted los vea en su Portal del Paciente.
- Cuando sea médicamente necesario o si se necesita algún seguimiento (resultados anormales/fuera del rango), recibirá una llamada telefónica de un miembro del equipo de atención clínica para discutir los resultados de su examen.

Portal del Paciente: Por favor, espere al menos una semana para poder solicitar los resultados de su laboratorio. Su proveedor debe revisar y cerrar sesión a sus resultados del laboratorio para que sus resultados estén disponibles. Una vez que revise sus resultados, le invitamos a enviarle a su proveedor cualquier pregunta que tenga utilizando el portal del paciente. Si tiene preguntas que no desea discutir al usar el portal, puede hacer una cita con su proveedor para discutir sus preguntas cara a cara.

Recargas de Recetas

Para solicitar una recarga de recetas, póngase en contacto directamente con su farmacia. Si no le quedan recargas, la farmacia enviará una solicitud de una nueva receta a su equipo de atención médica. Si su proveedor lo aprueba, se enviará una recarga a su farmacia local. Su farmacia local se pondrá en contacto con usted cuando su receta esté lista.

Las solicitudes de recarga de recetas suelen tardar tres días hábiles en completarse. Si ha solicitado una recarga y han pasado más de tres días hábiles, llame al (409) 938-2234 para conocer el estado de su recarga de recetas.

- Si su recarga de recetas no está aprobada, comuníquese con nuestra clínica 409-938-2234 para programar una cita.
- Programe su próxima cita con anticipación con el tiempo adecuado para recibir una recarga de recetas.
- Confirme con su equipo de atención que la información de farmacia local o de pedido por correo correcta está archivando.

Si se le ve en **visita aguda** sus recetas de rutina NO se llenarán durante esta cita. Programe una visita de rutina con su proveedor para discutir las recargas de recetas.

El Portal del Paciente es la mejor manera de solicitar sus recargas de recetas. Llamar al Centro de Contacto al 409-938-2234 para enviar un mensaje a su equipo de atención es otra opción.

Seguro del Mercado & Inscripción en Medicaid

Se alienta a los residentes del Condado de Galveston con preguntas sobre el Mercado Federal de Seguros Médicos a llamar a los consejeros de solicitud certificados de Coastal Health & Wellness al 409-978-4225.

Usted puede calificar para un período de inscripción especial si experimenta ciertos "eventos de vida calificados" como matrimonio, reubicación, cambio de ingresos o nacimiento, por ejemplo, en cualquier momento del año. No hay inscripción abierta para que las personas soliciten Medicaid, el Programa de Seguro Médico para Niños o el Programa de Mujeres de Texas Saludable. El período de inscripción abierta es del 1 al 15 de diciembre. Dependiendo de sus ingresos, usted puede calificar para recibir asistencia para pagar las primas mensuales de atención médica.

Registros Electrónicos de Salud

Se le Garantiza la Privacidad

Su privacidad y la privacidad de su información de salud son muy importantes para nosotros. No divulgaremos su información de registro médico a menos que nos indique que lo hagamos, o a menos que la ley nos autorice o obligue a hacerlo. Nuestro personal y proveedores solo acceden a la información del paciente, ya que es necesario para hacer su trabajo y anualmente están capacitados en la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) para mantener los más altos estándares de privacidad del paciente. Puede leer más sobre nuestras prácticas de privacidad. Si alguna vez sientes que tu privacidad ha sido violada, comuníquese con Cumplimiento al 409-938-2492.

Su Información de Salud

Tener este registro médico electrónico ayuda tanto a usted como a su proveedor a realizar un seguimiento de cualquier condición médica, inquietud, medicamentos, etc., que le ayudan a convertirse en socios en mejorar su salud.

- USTED TIENE EL DERECHO para acceder a su información médica, solicitar que se le hagan modificaciones y indicar si alguien más puede acceder a ella. CHW está obligado por ley a mantener la privacidad de su información de salud, proporcionarle un aviso de nuestros deberes legales y prácticas de privacidad, y seguir las prácticas de información descritas en el Aviso de Prácticas de Privacidad.
- USTED TIENE EL DERECHO para recibir una copia de su información de salud que mantenemos, con algunas excepciones limitadas. Nuestro personal puede ayudarle a obtener una copia de su expediente médico. Puede solicitar acceso a su información por escrito o en forma electrónica. También tiene derecho a solicitar que su información de salud se envíe a una persona o entidad específica.

Cómo Solicitar Acceso a su Información Médica

Para iniciar el proceso, revise en nuestro sitio web los formularios de Autorización para Divulgación. Formulario de Autorización para Divulgación

Dónde Enviar su Formulario Completado

Envíe por correo o fax su Formulario de Autorización para Divulgación completado a:
P.O. Box 939, La Marque, Texas 77568
Fax: 409-949-3465

Costo: Las copias para los pacientes o sus representantes pueden tener una tarifa razonable, basada en los costos.

Tiempo de Procesamiento: Por favor, espere hasta 10 días hábiles para el procesamiento.

Ubicaciones y Horas de Operación

Clínica de Texas City

Mid-County Annex
9850-C Emmett F. Lowry Expressway
Texas City, TX 77591



Horas de Operaciones:

Lunes – 8:00 am – 8:00 pm (Clínica tardía)
Martes – Viernes: 8:00 am – 5:00 pm
Sábado: 8:00 am – 12:00 pm

2do Miércoles del Mes las puertas de la clínica abren a las 12:30 pm

Clínica del Sábado pueden estar cerrados durante los fines de semana festivos con previo aviso proporcionado al público

Clínica de Galveston

Island Community Center
4700 Broadway F100
Galveston, TX 77551



Horas de Operaciones:

Lunes - Viernes: 8:00 am – 5:00pm

2do Miércoles del Mes las puertas de la clínica abren a las 12:30 pm