



Números de teléfono importantes

| Citas médicas | 303.650.4460 |
|--------------------------------|--------------|
| Citas dentales | 303.650.4460 |
| Citas de asistencia financiera | 303.650.4460 |
| Línea de surtido de farmacia | 720.207.0150 |
| Preguntas sobre facturación | 303.827.7102 |
| Centro de control de venenos | 800.222.1222 |
| Ayuda en caso de emergencia | 911 |
| Línea para dejar de fumar | |
| Ayuda de Servicios Sociales | |
| Atención fuera de horario | 303.650.4460 |
| | |

Índice

| laice | Números de página |
|---------------------------------------------------------------|-------------------|
| Bienvenido a Clinica | 3 |
| Ubicaciones y horarios de atención | |
| Tarjeta de proveedor de Clinica | |
| Días festivos en los que no atendemos | 7 |
| Servicios que ofrecemos | 9 |
| Servicios que no ofrecemos | |
| Sus derechos y responsabilidades | 10 - 13 |
| Centro de atención médica enfocado en el paciente | 13 |
| Adaptaciones, no discriminación y accesibilidad | 14 |
| Servicios de farmacia | 17 - 18 |
| Servicios dentales | 19 - 20 |
| Servicios de salud conductual (salud mental) | 21 |
| Consultas grupales | 21 |
| Remisiones a atención por parte de especialistas | 22 |
| Portal del paciente My CLINICA Connection | 22 |
| Emergencias médicas y atención fuera de horario | 23 |
| Hospitales con los que trabaja Clinica | |
| Programar una cita | 25 |
| Cancelar una cita | 25 |
| Cuándo llamarnos | 26 |
| Programas de pago | |
| Inscribirse en Clinica | 28 |
| Horario de inscripción | 29 |
| Historias clínicas | |
| Departamento de facturación/Pagar su factura | |
| Formulario de comentarios y experiencias del paciente | |
| Comité de Voces de Pacientes | |
| Su historia clínica personal | |
| Información sobre el índice de masa corporal/presión arterial | |
| Cómo aprovechar al máximo su cita de atención de salud | 35 - 36 |
| Notas | 37 - 39 |

¡Bienvenido a Clinica!

Desde 1977, Clinica Family Health ha venido prestando servicios de atención médica de alta calidad y a precios asequibles a personas de todas las edades y orígenes. Clinica atiende a personas jóvenes y ancianas, hombres y mujeres, empleados y desempleados. Somos un centro de salud calificado federalmente y existimos para asegurarnos de que reciba la atención médica que necesite a un precio a su alcance.

Gracias por escoger Clinica. Lo trataremos como a un familiar.

Atención de alta calidad a bajo precio—Cerca a usted

Clinica cuenta con seis clínicas en comunidades que ofrecen acceso a atención médica, dental y de salud mental de alta calidad y bajo costo, para personas en los condados de South Boulder, Broomfield y West Adams. Tratamos de asignarle la clínica más cercana.

Nuestro compromiso con usted

- Trabajaremos para desarrollar una relación sólida entre usted, su proveedor de atención médica, el equipo de atención y, cuando corresponda, su familia.
- Haremos todo lo posible para asegurarnos de que reciba la atención que necesite, cuando la necesite, de una forma que sea cómoda para usted.
- Le proporcionaremos una atención integral porque su mente afecta su cuerpo, lo que come importa y prevenir enfermedades es lo mejor para su salud.

- Nos concentraremos en mantenerlo bien. Para esto, lo atenderemos con regularidad, le proporcionaremos vacunas y le ofreceremos información de salud.
- Nos aseguraremos de que lo atienda el mismo proveedor o equipo de atención en cada visita, porque así recibirá una mejor atención, más económica y eficiente.
- Su equipo de atención personal le ayudará a establecer sus propias metas de salud y trabajaremos por ellas para que se sienta capacitado para hacerse cargo de su propia salud.

Su equipo de atención centrada en el paciente

Trabajamos en equipo para proporcionar la mejor atención. Cada miembro del equipo tiene capacidades específicas para garantizar que podamos proporcionar la mayor parte de su atención en la clínica. Todos los equipos prestan el mismo servicio, pero cada uno se identifica con un color diferente para que pueda distinguirlos.

Los miembros del equipo de atención incluyen

- Médicos de medicina familiar
- Pediatras
- Obstetras y ginecólogos
- Ayudantes médicos
- Enfermeras practicantes
- Enfermeras tituladas
- Auxiliares médicos
- Coordinadores de atención

- Dentistas generales y pediátricos
- Higienistas dentales
- Auxiliares dentales
- Profesionales de salud conductual
- Nutricionistas titulados
- Farmacéuticos clínicos
- Asesores de salud
- Administradores de casos de remisión

Página 2 Página 3

Nuestras ubicaciones y horarios

Administración

Servicios de apoyo Clinica

1735 South Public Rd., Suite 200 Lafayette, CO 80026

Horario de atención

Lunes a viernes:

8 a. m - 5 p. m



Servicios médicos, dentales y punto de venta de medicamentos

1735 South Public Rd., 1.er piso Lafayette, CO 80026

Horario de atención de la clínica

Lunes y martes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Miércoles:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Jueves, viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Horario de atención dental

Lunes v viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Martes, miércoles y jueves:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m



Todos los servicios administrativos están ubicados en el segundo piso.



Horario de atención de los puntos de venta de medicamentos

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m; cerrado durante almuerzo de 12:30 - 1:30 p. m

Clínica médica People's

Servicios médicos y farmacia

2525 13th Ave. Boulder, CO 80304

Horario de atención de la clínica

Lunes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Martes:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Miércoles, jueves y viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m



Horario de atención de la farmacia Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m.; cerrado durante almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica médica y dental **Pecos**

Servicios médicos, dentales y farmacia

1701 W. 72nd Ave.

Denver, CO 80221

Horario de atención de la clínica

Lunes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Miércoles, jueves y viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Horario de atención dental

Lunes v viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Martes, miércoles y jueves:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m



Horario de atención de la farmacia

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m; cerrado durante almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica médica y dental Thornton

Servicios médicos, dentales y punto de venta de medicamentos

8990 N. Washington St. Thornton, CO 80229

Horario de atención de la clínica

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Martes:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Miércoles, jueves y viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Horario de atención dental

Lunes y viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Martes, miércoles y jueves:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m



Horario de atención del punto de venta de medicamentos

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m; cerrado durante almuerzo de 12:30 - 1 p. m

Ubicaciones continúa en la página siguiente »

Página 4 Página 5

Clínica médica de Westminster

Medical

8510 N. Bryant St., Ste. 200 Westminster, CO 80031

Horario de atención de la clínica Lunes y martes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Miércoles:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Jueves, viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica médica Alpine



No hay servicios de farmacia disponibles en este sitio.



Servicios médicos

1000 Alpine Ave. Boulder, CO 80304

Horario de atención de la clínica

Lunes a viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

En sociedad con

Dental Aid y Mental Health Partners

Tarjeta de proveedor de Clinica

La tarjeta de proveedor de Clinica es una forma conveniente de buscar y compartir información sobre su proveedor de atención médica y otros miembros de su equipo de atención personal. La tarjeta contiene información importante, como el nombre de su proveedor, los números de teléfono de Clinica y cómo puede recibir apoyo día y noche. Las tarjetas de proveedor de Clinica están disponibles en la recepción de su clínica.

Tenga en cuenta que su tarjeta de proveedor no es una tarjeta de seguro. Su objetivo principal es informar a otros proveedores de atención médica cómo comunicarse con su proveedor de Clinica.



Emergencies.......911
Emergencias.......911
Other medical & dental needs......303.650.4460
Otra ayuda medica o dental.......303.650.4460

303.650.4460
Available 24 hrs a day, 7 days a week

Disponible 24 horas al dia, 7 dias a la semana.



Días festivos en los que Clinica no atiende

- Año Nuevo (1 de enero)
- Día de Martin Luther King, Jr. (tercer lunes de enero)
- Día de los Caídos (último lunes de mayo)
- Día de la Independencia (4 de julio)
- Día del Trabajo (primer lunes de septiembre)
- Acción de Gracias (cuarto jueves de noviembre)
- Día después de Acción de Gracias (cuarto viernes de noviembre)
- Descanso de Navidad (24 y 25 de diciembre)

Cierres inesperados

En raras ocasiones, Clinica tiene que cerrar inesperadamente debido al mal tiempo, cortes de energía u otras razones. Pondremos información en nuestra página web sobre cuándo esperamos reabrir. Visite www.clinica.org para obtener actualizaciones cuando cerremos inesperadamente.

Página 6 Página 7

Servicios, derechos y deberes del paciente

ACERCA DE CLINICA



Servicios que ofrecemos

La atención médica, dental y de salud conductual que sus proveedores le ofrecen se basa en las prácticas más actuales y probadas usadas en la medicina. No dude en hacernos preguntas sobre su plan de tratamiento.

Servicios médicos

- Atención preventiva
- Evaluación física para la escuela, deportes, guardería y campamentos infantiles
- Exámenes médicos y de bienestar para mujeres
- Crecimiento, nutrición y desarrollo
- Vacunas contra la gripe y otras vacunas
- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades
- Cirugía menor
- Cuidado para recién nacidos
- Atención de ancianos
- Exámenes/pruebas de detección de cáncer
- Exámenes físicos del Servicio de Ciudadanía e Inmigración (Citizenship and Immigration Services, CIS) (debe ser paciente durante al menos 6 meses)
- Atención a la mujer (ginecología)
- Terapia asistida por medicamentos para trastornos por uso de sustancias
- Coordinación de atención especializada v remisiones

Servicios de salud conductual

- Técnicas de manejo del estrés
- Tratamiento de enfermedades mentales
- Tratamiento por consumo de alcohol y opioides
- Apoyo a pacientes con afecciones médicas
- Terapia breve
- Consulta psiquiátrica
- Ayuda durante una crisis
- Atención en el lugar en Ryan Wellness Center (Mental Health Partners)

Servicios para pacientes

- Ayuda para solicitar programas de pago
- Consultas grupales con otros pacientes que compartan una afección de salud común

- Asesoramiento nutricional
- Apoyo para dejar de fumar
- Administración de casos o remisiones a servicios no médicos, como bancos de alimentos
- Consultas domiciliarias después de hospitalizaciones
- Consultas de telesalud para servicios médicos, dentales, de salud conductual y de inscripción

Servicios de farmacia

- Farmacias de servicio completo en las clínicas Pecos y People's, puntos de venta en las clínicas Lafayette y Thornton
- Ayuda con los medicamentos y programas de educación de pacientes
- Consulta en farmacias clínicas

Servicios de embarazo

- Pruebas de embarazo
- Atención prenatal y servicios de parto
- Atención durante y después del embarazo
- Clases sobre embarazo y crianza
- Planificación familiar y prevención de embarazos

Atención dental

- Atención preventiva y limpiezas
- Cuidado de las encías
- Emergencias dentales
- Servicios de restauración (empastes, fisuras)
- Odontología pediátrica (atención dental para niños)

Servicios que no ofrecemos

- Radiografías médicas u otros servicios de imágenes (ofrecemos radiografías dentales)
- Atención de especialidad distinta a la obstetricia y ginecología (consulte página 22)
- Atención de emergencia (consulte página 23)

Sus derechos como nuestro paciente

ACCESO: Las citas se proporcionan dentro de un período de tiempo razonable. Programas de descuento disponibles para individuos según el tamaño de la familia y los ingresos. No se le negarán los servicios de atención de salud debido a su incapacidad de pago.

Clinica Family Health no discrimina a ninguna persona por raza, color, nacionalidad, discapacidad, religión, género, identidad de género, orientación sexual, edad al momento del ingreso, tratamiento o participación en programas, servicios, actividades o empleo. Clinica hará las adaptaciones necesarias cuando se le solicite para proporcionarle atención en su idioma de preferencia. Puede solicitar otras adaptaciones razonables relacionadas con cualquier discapacidad que pueda tener. Para obtener más información sobre esta política y otras políticas de adaptaciones y no discriminación de Clinica, consulte nuestro sitio web www.clinica.org. Para comunicarse con nuestro Coordinador 504, llame al 303-665-3036, ext. 1550, (TDD: 1-800-659-2656) o envíe un correo electrónico a 504Coordinator@clinica.org.

Todos los pacientes tienen derecho a seleccionar la farmacia de su elección, el centro de pruebas y diagnóstico por imágenes, al igual que el especialista de su preferencia. Los pacientes no tienen la obligación de utilizar las instalaciones de Clinica para estos servicios.

DIGNIDAD: La atención se proporciona de forma que respete su individualidad y dignidad. Esto incluye que las personas que le proporcionan atención le indiquen cuál es su enfermedad, los tratamientos que recomiendan, cómo esperan que su enfermedad cambie y el tipo de atención de seguimiento necesaria.

PRIVACIDAD: Todos los exámenes físicos, entrevistas y discusiones sobre su atención médica, incluidos los controles de citas, se realizarán de forma privada y su historia clínica se tratará de forma confidencial. Clinica Family Health manejará su historia clínica de conformidad con las leyes de privacidad federales y estatales (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) y cumplirá los términos de este aviso.

IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO: Tiene derecho a saber los nombres, nivel profesional y experiencia del personal que le proporcione su atención.

CONSENTIMIENTO: Nuestro personal médico solicitará el consentimiento para el tratamiento antes de realizar cualquier procedimiento. Se explicará el procedimiento, así como su valor, riesgos y otras opciones de tratamiento.

RECHAZO DEL TRATAMIENTO: Tiene derecho a rechazar la atención recomendada. Tiene derecho a cambiar de opinión antes de someterse a un procedimiento para el que ya haya dado su consentimiento.

ACCESO A HISTORIAS MÉDICAS: Puede revisar o recibir una copia de su historia clínica dentro de los 30 días posteriores a su solicitud por escrito. Las quejas sobre el acceso a sus historias puede hacerlas al Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado. Más información en https://www.colorado.gov/cdphe.

FACTURAS: Tiene derecho a una explicación de todos los cargos y ajustes del programa de descuentos si califica para el programa de descuentos de Clinica.

PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMO: Tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con algún aspecto de su atención. Puede presentar una queja utilizando cualquiera de los siguientes métodos:

- Comuníquese con Clinica Family Health al 303-650-4460 y solicite presentar una queja.
- 2. Envíe una queja o reclamo por escrito a:
 - Jefe de operaciones c/o Clinica Family Health 1735 S. Public Road, Ste. 200, Lafayette, CO 80026
- Complete un formulario de experiencia del paciente que está disponible en cualquier clínica o en nuestro sitio web www.clinica.org.
- 4. Comuníquese con el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en www.hhs.gov.

CAMBIAR SU PROVEEDOR: Tiene derecho a solicitar un cambio de proveedor o clínica si hay otro proveedor calificado disponible. Para obtener información sobre cómo solicitar un cambio de proveedor o clínica, comuníquese con el Centro de comunicación de Clinica al 303-650-4460.

USO DE SU INFORMACIÓN MÉDICA: Clinica Family Health tiene la autorización para usar o divulgar su información médica para fines de tratamiento, pago o si la divulgación es requerida por ley y la información divulgada no incluye ninguna información identificable.



Página 10 Página 11

Sus responsabilidades como nuestro paciente

SIGA LAS REGLAS DE CLINICA: Compórtese respetuosamente con el personal de Clinica Family Health y con otros pacientes. Vístase siempre de forma adecuada en las clínicas. Contribuya con el control del ruido y respete la política de no fumar y todas las demás normas publicadas del edificio.

INFORME SOBRE SU SALUD: Proporcione información completa y honesta sobre su salud pasada y presente, incluyendo cualquier alergia o sensibilidad conocida.

SEGURIDAD DE LOS MEDICAMENTOS: Guarde y comparta información sobre todos los medicamentos que tome, incluidos los de otros proveedores de atención médica, los medicamentos de venta libre y los suplementos dietéticos. Si actualmente toma medicamentos, tráigalos todos a cada cita. Muchos errores de atención de salud se cometen porque los pacientes no le informan a su proveedor de atención médica sobre todos los medicamentos que toman.

INFORME CAMBIOS: Informe cambios en su enfermedad, síntomas y alergias a su proveedor.

INFORME EMERGENCIAS: Si recibe atención de emergencia de otro proveedor de atención médica, sala de emergencias o centro de atención de urgencias, comuníquese con Clinica durante el horario laboral normal lo antes posible para compartir esta información.

PARTICIPE EN SU PROPIA ATENCIÓN MÉDICA: Si no comprende las instrucciones de su proveedor de servicios o tiene alguna pregunta, pídale que le explique más claramente o pida que otra persona le ayude a explicarle las instrucciones.

INFORMAR PREOCUPACIONES DE SEGURIDAD: Le instamos a ayudarnos informándonos de las inquietudes que tenga sobre su seguridad o la de su familia en Clinica. Informe sus inquietudes a un miembro del personal, escríbalas en una tarjeta de experiencia del paciente o pida hablar con un administrador.

SIGA LAS INSTRUCCIONES: Siga las instrucciones y el plan de atención médica que usted y su proveedor hayan acordado. No hacerlo puede empeorar su enfermedad.

GESTIONAR SUS NECESIDADES DE TRANSPORTE: Si su proveedor lo indica, haga los arreglos necesarios para que un adulto responsable le proporcione el transporte a casa desde la clínica y permanezca con usted según las instrucciones. Si necesita ayuda con el transporte, notifique a un miembro del equipo de atención.

LLEGUAR A TIEMPO: Llegue a tiempo a las citas.

CANCELAR CITAS: Si no puede asistir a una cita programada, debe cancelar esa cita antes de la hora programada. Le pedimos que cancele con la mayor antelación posible.

MOSTRAR SU TARJETA DE SEGURO: Muestre su tarjeta de seguro, incluyendo su tarjeta de Health First Colorado (Medicaid), en cada consulta.

INFORMACIÓN DE REGISTRO: Proporcione todos los registros necesarios según se le soliciten.

EVALUACIÓN FINANCIERA: Complete el proceso de evaluación financiera presentando toda la cobertura, los ingresos y otra información solicitada al personal de inscripción dentro de los 30 días posteriores a su primera cita o en el momento en que su seguro venza. Es posible que se le impida solicitar atención en Clinica Family Health si no se reúne con un miembro del personal de inscripción para determinar la elegibilidad del programa o la designación de pago por cuenta propia.

PAGAR FACTURAS: Acepte la responsabilidad financiera personal por cualquier cargo no cubierto por el seguro. Las tarifas se modificarán para que usted pueda pagarlas. Pague todos los copagos y las facturas a tiempo.

Centro de atención médica enfocado en el paciente

Clinica Family Health es un centro de atención médica enfocado en el paciente (Patient-Centered Medical Home, PCMH)

¿Qué significa eso para usted?

- Estamos disponibles cuando nos necesite con citas para el mismo día y nuestro servicio de guardia fuera de horario.
- Le preguntamos sobre su situación personal o familiar y sugerimos opciones de tratamiento según sus objetivos de estilo de vida.
- Nuestro equipo responde sus preguntas y lo ayuda a comprender mejor sus necesidades de atención médica.
- Brindamos acceso equitativo a la atención médica, independientemente de su capacidad de pago.
- Ayudamos a encontrar posibles fuentes de cobertura de seguro y tratamos de abordar cualquier otra barrera para su atención.
- Cuando se requieran servicios en otras instalaciones, Clinica Family Health ayudará a coordinar esa atención.
- Trabajamos con usted con base en estándares reconocidos (pautas basadas en evidencias) para brindarle un alto nivel de atención y la capacidad de respaldar sus necesidades únicas de atención médica.

Página 12 Página 13

Adaptaciones, no discriminación y accesibilidad

Clinica Family Health no discrimina a ninguna persona por raza, color, nacionalidad, discapacidad, religión, género, identidad de género, orientación sexual, edad en el momento del ingreso, tratamiento o participación en programas, servicios y actividades o en empleo. Clinica hará las adaptaciones para proporcionar atención en su idioma de preferencia.

Para obtener información sobre esta política y otras políticas de adaptaciones y no discriminación de Clinica, consulte el sitio web de Clinica en www.clinica.org o comuníquese con nuestra coordinadora de la sección 504:

Teléfono: 303.665.3036 Ext.1550

TDD: 800.659.2656

Correo electrónico: 504Coordinator@clinica.org

Para obtener información sobre el aviso de no discriminación, visite el sitio web del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.:

https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/nondiscrimination/index.html

Para obtener la dirección y el número de teléfono de la oficina que atiende en su área, llame al: 800.421.3481

Clinica Family Health proporciona lo siguiente:

- Ayuda y servicios gratuitos para personas con discapacidades para comunicarse de forma eficaz con nosotros, como intérpretes de lenguaje de señas calificados e información escrita en otros formatos (letra grande u otros).
- Servicios de idioma gratuitos para personas cuyo idioma principal no sea el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas. Si necesita estos servicios, comuníquese con nuestro Centro de Comunicaciones para solicitar ayuda al 303.650.4460.

Si considera que Clinica no ha prestado estos servicios o lo ha discriminado de alguna forma por raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad, sexo, orientación sexual o identidad de género, puede presentar una queja formal ante el coordinador de Derechos Civiles por correo a Civil Rights Coordinator, Clinica Family Health, 1735 South Public Rd., Lafayette, CO 80026. Puede llamar al 303.665.3036, extensión 1550 o al (TDD) 800.659.2656. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarlo.

Además, puede presentar una queja relacionada con derechos civiles en la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en www. orcportal.hhs.gov, por correo a U.S. Dept. of Health and Human Services, 200 Independence Ave, SW Room 506F, HHH Building Washington, DC 20201 o por teléfono al 800.368.1019 o al (TDD) 800.537.7697.

Otra información para el paciente

Queremos que todos nuestros pacientes, huéspedes, personal y miembros de la comunidad se sientan cómodos y bienvenidos en nuestras clínicas.

- Los animales de servicio son bienvenidos en todas nuestras instalaciones. Sin embargo, no se pueden traer otros animales o mascotas a las clínicas.
- No se permiten armas de ningún tipo en nuestras clínicas, incluso si el propietario tiene un permiso. Las únicas excepciones que se hacen son para los agentes del orden en servicio activo.
- Damos la bienvenida a todos los pacientes, sin importar su identidad sexual u orientación de género. Todos los pacientes merecen ser tratados con dignidad y recibir atención médica de alta calidad.
- Nuestros pacientes son personas de todas las edades, de diversas culturas y de diferentes condiciones de vida. Pedimos a todos los pacientes que se respeten entre sí y a nuestro personal, y que usen ropa adecuada cuando estén en nuestras clínicas.



Página 14 Página 15

Farmacia, odontología, consultas grupales, salud conductual, sitio web para pacientes (My Clinica Connection) y emergencias

OTROS SERVICIOS MÉDICOS



Servicios de farmacia

Clinica participa en un programa federal de recetas médicas, que nos permite ofrecer a los pacientes medicamentos que cuestan mucho menos que en una farmacia comunitaria tradicional.

Almacenamos una cantidad limitada de medicamentos de venta sin receta médica para la comodidad de nuestros pacientes. No almacenamos narcóticos ni otras sustancias controladas. Estas recetas médicas deben surtirse en una farmacia externa.

Farmacias de servicio completo

Clinica cuenta con dos farmacias de servicio completo, con un farmacéutico dentro del personal para responder sus preguntas. Las recetas médicas se pueden surtir mientras espera o puede llamar con anticipación para ahorrar tiempo. Nuestras farmacias se ubican en las clínicas People's y Pecos.

Puntos de venta de medicamentos

Las clínicas Lafayette y Thornton cuentan con puntos de venta de medicamentos. Los puntos de venta tienen un inventario limitado de medicamentos, que se pueden surtir por lo general mientras espera, o puede llamar con anticipación para ahorrar tiempo. Los medicamentos que no se encuentren inmediatamente en inventario se pueden pedir y, por lo general, están listos para recoger de 1 a 2 días hábiles.

Surtido de recetas médicas

Si bien contamos con los medicamentos más comunes, es posible que deba surtir algunas recetas médicas en una farmacia externa. Para surtir recetas médicas en Clinica, llame al 720.207.0150. También puede surtir sus recetas médicas a través de My CLINICA Connection, nuestro sistema electrónico de información sobre la salud del paciente. Para algunos medicamentos, se encuentran disponibles surtidos automáticos si se inscribe en el programa. Existen procesos especiales para la recogida segura de medicamentos durante el brote de coronavirus.

Línea farmacéutica para surtido de recetas médicas

720.207.0150

NOTA: Si llama a la línea para surtir recetas médicas de Clinica, denos 72 horas para surtir su receta médica, en especial si va a retirar los medicamentos en uno de nuestros puntos de venta de farmacia.

Farmacia clínica

Los farmacéuticos clínicos son una parte importante de su equipo de atención. Como expertos en medicamentos, pueden trabajar con su proveedor para comenzar y ajustar los medicamentos que se usan para tratar la diabetes, la presión arterial alta (hipertensión) y el colesterol alto. También ayudan a administrar medicamentos como anticoagulantes.

Horario de atención de la farmacia y de los puntos de venta de farmacia

Punto de venta de Lafayette

Punto de venta de medicamentos de

Lafayette

1735 South Public Rd. Lafayette, CO 80026

Para surtir recetas médicas, llame al **720.207.0150**

Horario de atención

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m Cerrado durante almuerzo de 12:30 - 1:30 p. m

Farmacia de Pecos

Farmacia de Pecos

1701 W. 72nd Ave. Denver, CO 80221

Para surtir recetas médicas, llame al **720.207.0150**

Horario de atención

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m Cerrado durante almuerzo de 12 - 1 p. m

Farmacia de People's

Farmacia de People's

2525 13th St. Boulder, CO 80304

Para surtir recetas médicas, llame al **720.207.0150**

Horario de atención

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p m Cerrado durante almuerzo de 12 - 1 p m

Punto de venta de Thornton

Punto de venta de farmacia de Thornton

8990 N. Washington St. Thornton, CO 80029

Para surtir recetas médicas, llame al **720.207.0150**

Horario de atención

Lunes a viernes:

8:30 a. m - 4:30 p. m Cerrado durante almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica de Westminster

Actualmente, la clínica de Westminster no cuenta con una farmacia ni con puntos de venta de farmacia. Los pacientes de nuestra clínica de Westminster deben usar la farmacia de la clínica Pecos, o puede hablar con su proveedor de atención de salud sobre dónde obtener sus recetas médicas.

Servicios dentales

Asegurarse de que usted y su familia tengan dientes y encías saludables es una parte importante de garantizar su salud integral. Estamos aquí para ayudarle a mantener una buena salud dental, para una mejor calidad de vida y para evitar otros problemas de salud.

En Clinica, la atención dental básica es parte de sus consultas de atención primaria

La atención dental básica está disponible durante su cita médica. Su equipo de atención incluye un profesional de salud dental (higienista dental) que puede hacer lo siguiente:

- Responder preguntas sobre su cuidado dental en casa
- Proporcionar tratamientos con flúor para mantener sus dientes saludables
- Evaluar su salud dental básica y ayudarle a programar una cita dental, si es necesario

Atención dental de alta calidad y económica

Nuestros dentistas, higienistas dentales y asistentes dentales brindan a niños y adultos acceso a la tecnología actual y una atención excepcional. Nuestros especialistas en odontología pediátrica tienen una formación avanzada para apoyar a los niños y a los pacientes con necesidades especiales. Nuestro enfoque es mínimamente invasivo, lo que significa que utilizamos la última tecnología para ayudar

a mantener los dientes en su forma natural y más saludable.

Los pacientes dentales recibirán un precio aproximado por su atención dental antes de cada cita. El programa dental de Clinica acepta Medicaid y CHP+. Además, ofrecemos un programa de descuentos y planes de pago.

Atención dental para niños, mujeres embarazadas y personas con diabetes

Nos preocupamos por usted y sabemos que hay etapas en la vida en que su salud oral es especialmente importante. El equipo dental de Clinica se comunicará con su proveedor de atención primaria para asegurarse de que reciba atención médica en los siguientes casos:

Diabéticos

Prevenir y tratar las enfermedades de las encías en pacientes con diabetes es muy importante. Nuestro equipo dental coordina la atención con el médico del paciente para mantenerlo saludable.

Mujeres embarazadas

Las mujeres con enfermedades de las encías tienen un riesgo mayor de tener bebés prematuros y con bajo peso al nacer. Por eso, es importante que las mujeres embarazadas reciban atención dental regular, para su seguridad y la de sus bebés.

Niños

Garantizar que los niños tengan dientes y encías saludables comienza a temprana edad. Estamos aquí para apoyar a los padres para inculcar buenos hábitos de salud dental que duren para toda la vida.

Atención dental personalizada

El equipo dental de Clinica desarrollará un plan personalizado, que incluya atención que se adapte a sus necesidades y metas de salud. Lo involucraremos en la creación de su plan de atención.

Página 18 Página 19

Atención dental preventiva y de restauración:

Pacientes de todas las edades:

Exámenes, limpiezas, empastes, tratamientos de conducto, extracciones y emergencias dentales.

Niños menores de 12 años:

Coronas, tratamientos de conducto en dientes de leche, mantenimiento del espacio, sedación con óxido nitroso y servicios hospitalarios.

Servicios remitidos a proveedores dentales externos a Clinica:

Coronas, puentes, implantes, dentaduras postizas o parciales, odontología cosmética, extracciones complejas y tratamientos de conducto complejos, tratamiento quirúrgico de encías y ortodoncia.

Citas dentales

Estamos aceptando pacientes nuevos en nuestras clínicas dentales. Las citas se otorgan por orden de llegada; por lo tanto, generalmente hay una lista de espera, *excepto para niños, mujeres embarazadas y personas con diabetes.*

También ofrecemos citas teledentales para personas que necesiten asesoramiento o evaluación. Visite www.clinica.org/my appointments para programar su propia consulta teledental. O llámenos al 303-650-4460.

Emergencias dentales

Ofrecemos algunas citas cada día para emergencias dentales, como dolor intenso, infección o hinchazón. Estas están disponibles por orden de llegada. El objetivo de estas citas es solo resolver un problema urgente, no proporcionar un tratamiento integral de la boca.

Horarios de atención y ubicaciones de la clínica dental

Contamos con tres clínicas dentales con ubicaciones centrales para atenderlo. Debido a que son parte de su equipo de atención de salud personal, recomendamos que reciba su atención dental en el mismo centro que la atención médica (cuando sea posible). Recibimos solicitudes en el centro dental que sea más conveniente para usted.

Clínica dental Lafayette

1735 South Public Rd. Lafayette, CO 80026

Clínica dental Pecos

1701 W. 72nd Ave. Denver, CO 80221

Clínica dental Thornton

8990 N. Washington St. Thornton, CO 80229

Horario de atención de la clínica dental

Lunes y viernes:

8 a .m - 5 p .m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p .m

Martes, miércoles y jueves:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Llame para programar citas dentales

303.650.4460

o visite www.clinica.org

Servicios de salud conductual

La salud física y la salud emocional están relacionadas. Asimismo, creemos que la atención mental y la atención física deben estar relacionadas. Es por esto que cada equipo de atención de salud de Clinica cuenta con un proveedor de salud conductual (terapeuta) con capacitación especializada para ayudar a desarrollar habilidades para sobrellevar el estrés, la ansiedad, la tristeza, las preocupaciones y los problemas familiares. Lo que debe saber sobre nuestro equipo de salud conductual:

- Los proveedores de salud conductual autorizados trabajan en conjunto con su proveedor de atención primaria.
- Están disponibles para apoyarlo durante su visita de atención primaria y pueden brindar evaluaciones y diagnóstico de enfermedades de salud mental, así como asesoramiento a corto plazo.
- Puede programar las citas directamente con un proveedor de salud conductual.
- Además, cada uno de nuestros equipos de atención de salud cuenta con un asesor de salud, quien trabajará con usted para establecer objetivos para mejorar su salud y proporcionar vínculos con recursos en la comunidad.
- Cuando es necesario, nos asociamos con organismos locales de salud mental para remisiones y garantizar que se satisfagan todas las necesidades médicas y emocionales de nuestros pacientes.
- Clinica también ofrece terapia asistida por medicamentos para trastornos por uso de sustancias.

Consultas grupales

Además de las citas tradicionales personales, Clinica ofrece atención de pacientes a través de consultas grupales. Una consulta grupal es cuando entre 6 a 8 pacientes, con la misma necesidad de salud, son atendidos al mismo tiempo en una habitación para pacientes más grande. Las consultas grupales se ofrecen en inglés y en español. **Tenga en cuenta que hemos detenido temporalmente todas las consultas grupales durante la pandemia de la COVID-19, pero esperamos poder ofrecerlas nuevamente pronto.**

Beneficios de las consultas grupales

- Los grupos son interactivos y tienen una mayor duración en comparación con las citas tradicionales.
- Tendrá la oportunidad de consultar, compartir experiencias y aprender de otros pacientes. La participación en consultas grupales es voluntaria, pero muchos pacientes consideran que son mucho más agradables que la atención personal.
- En lugar de reunirse en una sala de exámenes, las consultas grupales se realizan en espacios mucho más grandes y cómodos.
- Además de su proveedor, otros miembros de su equipo de atención participan en los grupos. Recibirá toda la atención que recibiría en una sala de exámenes, pero también puede recibir atención de profesionales de salud conductual, nutricionistas, higienistas dentales y farmacéuticos.
- Ofrecemos una amplia gama de consultas grupales. Consulte con su proveedor de atención de salud para obtener más información si está interesado en participar en una consulta grupal.

Página 20 Página 21

Remisiones a atención por parte de especialistas

En ocasiones, podría necesitar atención o servicios que no proporcionamos en Clinica. Si esto ocurre, lo vamos a remitir a un especialista externo. La disponibilidad de la atención por especialistas es muy limitada. Es posible que no esté disponible para pacientes sin seguro médico o con seguro insuficiente. Si consulta con un especialista fuera de Clinica, usted es responsable de la factura. Programe el tiempo para trabajar en un plan de pago con el personal de la consulta con el especialista.

Portal para pacientes



Los pacientes pueden enviar correos electrónicos de forma segura a su equipo de atención de Clinica a través del portal para pacientes **My CLINICA Connection.** Es un servicio gratuito que entregamos a todos nuestros pacientes.

Diferentes formas de usar My CLINICA Connection

- Respuestas. Obtenga las respuestas a sus consultas médicas de rutina, envíe un correo electrónico en cualquier momento.
- Surtido de medicamentos. Solicite el surtido de medicamentos para retirar en una de nuestras farmacias o en una farmacia externa.
- **Solicitudes de citas.** Solicite una cita de forma conveniente.
- Resultados de exámenes de laboratorio. Puede ver algunos resultados de exámenes de laboratorio y otra información importante de salud personal.
- Información de salud. Busque información educativa de salud sobre enfermedades comunes y temas generales de salud.
- Registros de vacunas. Acceda a sus registros en línea en cualquier momento.

Detalles adicionales

- No utilice My CLINICA Connection en caso de problemas médicos urgentes o de riesgo vital. Llame al 911.
- Inscríbase para usar My CLINICA Connection en cualquier ubicación de Clinica.
- Puede esperar nuestra respuesta por correo electrónico dentro de 3 días hábiles.
- La comunicación que se realiza a través de My CLINICA Connection quedará de forma permanente en su historia clínica.
- Las respuestas a su correo electrónico pueden ser por parte de cualquier miembro de su equipo de atención.

- Acepte revisar su correo electrónico varias veces a la semana, ya que usaremos esta conexión para comunicarnos con usted.
- Puede comunicarse en nombre de otros familiares a través de My CLINICA Connection.
- El uso inadecuado de My CLINICA Connection podría resultar en que revoquemos su acceso al portal.

Para obtener más información sobre My CLINICA Connection, visite www.clinica. org o llame al 303.650.4460.

¿Qué es una emergencia médica?

Una situación de emergencia es un problema médico o de salud mental lo suficientemente grave para causar daños personales permanentes o la muerte. Si considera que está experimentando una emergencia, diríjase a la sala de urgencias más cercana o llame al 911. Si no está seguro del tipo de atención que necesita, llámenos al 303.650.4460.

¿Qué es una necesidad urgente?

Una necesidad urgente de atención es cuando se requiere atención médica inmediata (generalmente, dentro de 24 a 48 horas), pero no se trata de una situación de emergencia.

Por ejemplo: lesiones leves, dolor de garganta, congestión nasal, dolor de oídos, tos, fiebre, dolor de espalda, orinar con frecuencia o ardor al orinar, etc.

Atención fuera de horario

En caso de necesidades de urgencia que ocurran fuera del horario de atención normal, los pacientes pueden llamar al siguiente número:

Línea de atención fuera de horario

303.650.4460

Hospitales que trabajan en estrecha colaboración con Clinica

Los proveedores de Clinica atienden a pacientes hospitalizados en Avista Adventist Hospital en Louisville. Los proveedores de Clinica también trabajan de forma estrecha con el personal de St. Anthony North Hospital en Westminster para atender pacientes de Clinica.



Avista Adventist Hospital

100 Health Park Drive Louisville, CO 80027 303.673.1000



St. Anthony North Hospital

14300 Orchard Parkway Westminster, CO 80023 720.627.0000

Facturas del hospital

La atención hospitalaria es diferente a la atención que recibe en Clinica. Si es atendido en un hospital, usted es responsable de todas las facturas del hospital que reciba. Programe el tiempo para trabajar en un plan de pago con el hospital. Consulte sobre la atención con descuento o planes de pago cuando ingrese a la atención hospitalaria.

No podemos garantizar los seguros médicos o descuentos que cada hospital acepte.

Muestre al personal del hospital o de atención de emergencia su tarjeta de Clinica para que puedan enviar información sobre su consulta a nuestro proveedor de atención primaria y al equipo de atención médica personal.

Página 22 Página 23

Citas, pagos, servicios de inscripción, comentarios e historia clínica

SERVICIOS PARA PACIENTES



Sus citas

Para programar una cita, llame al 303.650.4460 o visite www.clinica.org/my appointments

- Para ver a su proveedor de atención médica, dentista u otro miembro del equipo de atención en Clinica Family Health, programe una cita.
- Nuestro Centro de Comunicaciones programa todas las citas médicas, dentales, de salud mental y de inscripción de pacientes.
- Llegue a la cita a tiempo. Si tiene un retraso mayor de 15 minutos para su cita, es posible que tengamos que reprogramarla.
- Nos esforzamos por brindar acceso el mismo día en nuestras clínicas. Si es posible, las citas para el mismo día serán programadas por el Centro de Comunicaciones de Clinica. Cuando la capacidad para el mismo día esté completa, la enfermera de su clínica trabajará con su equipo de atención para determinar cómo se pueden satisfacer sus necesidades.
- Para poder atender a todos nuestros pacientes y respetar los horarios, debemos limitar las citas a 20 minutos. Es posible que necesite varias citas para satisfacer sus necesidades.

Cancelación o reprogramación de su cita

Si no puede asistir o desea reprogramar su cita, avísenos lo antes posible. <u>Nunca hay una penalización o cobro por cancelar su cita</u>. Puede cancelar su cita de varias formas:

Llamada: Cancele su cita llamando al 303-650-4460 y eligiendo la opción 4

Mensaje de texto: Responda "no" cuando reciba el recordatorio de su cita por mensaje de texto

Haga clic: Vaya a www.clinica.org y haga clic en "My Appointment" (Mi cita)

- Cancele con al menos 24 horas de antelación para que podamos ofrecer la cita a otro paciente. Sin embargo, puede cancelar hasta la hora de su cita.
- Si problemas de la vida le impiden asistir a sus citas (agenda ocupada, transporte), llámenos al 303-650-4460 y pida hablar con un asesor de salud en su clínica. En algunos casos, podemos ayudar con estas situaciones. Denos cinco días para hacer estos arreglos.
- Si falta a cuatro citas o más, nuestro personal lo llamará para ver cómo está. Queremos asegurarnos de que esté seguro y ver si podemos ayudarlo a cumplir con sus citas.

Información importante sobre las citas

Los familiares tienen permitido programar, confirmar, reprogramar y cancelar las citas de otros familiares. Infórmenos si desea establecer límites en su cuenta.

Cuándo llamarnos

Llámenos para obtener ayuda con lo siguiente:

- Programar o cancelar una cita.
- Solicitudes para surtir medicamentos (podría demorarse hasta 72 horas).
- Preguntas sobre sus medicamentos o plan de tratamiento.
- Inquietudes, quejas o comentarios.
- Dejar un mensaje para alguien de su equipo de atención.
- Problemas de facturación.



Citas, surtidos y preguntas 303.650.4460

Centro de comunicaciones

Clinica tiene un Centro de Comunicaciones con personal especialmente capacitado para lo siguiente:

- Contestar preguntas.
- Programar o cancelar citas para cada ubicación de las clínicas.
- Ayuda con los problemas de My CLINICA Connection.
- Comunicarlo con una enfermera, de ser necesario.



Communication Center Hours

Lunes y viernes: 8 a. m - 4:15 p. m

Programas de pago

Clinica tiene muchas formas de ayudar a que su atención médica sea asequible. Nuestros especialistas en inscripción pueden ayudarlo. Todos los pacientes de Clinica deben llevar a cabo una reunión de inscripción anual para determinar cuál de los programas de pago es mejor para usted y su familia.

Health First Colorado y CHP+ (Medicaid)

Health First Colorado (Medicaid) y Child Health Plan+ (CHP+) son programas de seguros de salud públicos proporcionados por el estado de Colorado. Clinica es un sitio certificado de asistencia para solicitudes y puede ayudarle a completar solicitudes para estos programas en nuestros sitios. También los enviaremos a las agencias correspondientes para su procesamiento.

Programa de Atención a Indigentes de Colorado (Colorado Indigent Care Program, CICP)

El CICP es un programa estatal que proporciona servicios de atención médica con descuento a personas de bajos ingresos. Para ser elegible, debe:

- Ser un residente legal en Colorado.
- Cumplir con las pautas de ingresos y recursos.
- No ser elegible para Health First Colorado (Medicaid) o Child Health Plan+ (CHP+).

Algunas personas con Medicare o seguro privado también pueden calificar. El CICP NO es un seguro médico. Hay restricciones con respecto a dónde y cómo se puede usar el CICP. No cubre servicios dentales o de salud mental, solo atención médica.

Descuento Clinica

El plan de descuento de Clinica se basa en el tamaño de la familia y los ingresos. Es para pacientes que no califiquen para el CICP y para quienes tengan ingresos iguales o inferiores al 200% del nivel federal de pobreza. No necesita demostrar que es residente de Colorado para calificar a nuestra escala de tarifas móviles. El descuento de Clinica no es un seguro médico y no se puede aceptar fuera de Clinica. Clinica no se hace responsable del costo de la atención que reciba fuera de nuestras instalaciones.

Seguro privado

Clinica acepta diversos tipos de seguros privados y muchos planes de seguros que se ofrecen a través del mercado Connect For Health Colorado.

Le enviaremos la factura de todos los cargos a su seguro privado. Si tiene un deducible o copago alto, puede ser elegible para el CICP, que puede utilizar para cubrir todo o parte de su saldo.

Pago por su cuenta

Si su ingreso supera el 250% del nivel federal de pobreza y no califica para ninguno de los planes anteriores, será un paciente tipo "pago por su cuenta". Eso significa que usted será responsable del pago de todos los servicios recibidos con tarifa completa (médico, dental, salud conductual, servicios de laboratorio, farmacia, etc.).

Programa de ahorros compartidos de Medicare y Medicare

Medicare es un programa de seguro médico federal para personas de 65 años o más y para personas más jóvenes que reciban beneficios del Seguro Social. El programa ayuda con el costo de la atención médica, pero no cubre todos los gastos. El programa de ahorros compartidos de Medicare puede ayudar a las personas con ingresos limitados a pagar algunos gastos de Medicare. Las agencias del condado pueden ayudar con las solicitudes de Medicare.

Página 26 Página 27

Inscribirse en Clinica

Clinica Family Health está aquí para brindarle la atención que usted y su familia necesiten, sin importar su capacidad de pago. Somos un Centro de Salud Calificado Federalmente (Federally Qualified Health Center FQHC). Si no tiene seguro médico, el primer paso es que asista a una reunión de inscripción para determinar el programa de pago para el que usted y su familia califican o cuánto pagará por el programa de descuentos de Clinica. Debido a que su situación financiera podría cambiar, les pedimos a los pacientes que actualicen su idoneidad para recibir asistencia financiera cada año.

Programar una cita de inscripción

Tenemos especialistas en inscripción en cada clínica listos para ayudarlo. Así es como puede hacer su cita de inscripción gratuita:

- **Programe su propia cita** en www. clinica.org/my appointments
- Llámenos al 303-650-4460 durante el horario laboral normal

Documentos necesarios para su reunión de inscripción

Entregue todos los documentos necesarios para su cita. No podremos determinar la ayuda financiera a la que califica si no entrega todos los documentos necesarios. Si no puede traer todos los documentos, reprograme su cita hasta que tenga toda la documentación necesaria.

NOTA IMPORTANTE: Debe traer documentos originales. No traiga fotografías, fotocopias o escaneos electrónicos de documentos.

- Tarjetas de identificación:
 - Identificación con foto para todos los solicitantes
- Tarjeta de residencia permanente legal si es residente de los Estados Unidos.
- Permiso de trabajo o pasaporte.
- Números de seguridad social de todos los integrantes de la familia.
- Evidencia de domicilio a nombre del paciente, como factura de luz o agua del mes anterior.
- Tarjeta de seguro médico, de Medicaid o de Medicare (si corresponde).
- Evidencia de ingreso no laboral, como manutención infantil, Seguridad de Ingreso Suplementario (Supplemental Security Income, SSI), Seguro de Discapacidad del Seguro Social (DSSI, Disability Social Security Insurance) o desempleo.
- Si está embarazada, fecha de parto prevista.

- Niños menores de 18 años: certificado de nacimiento, identificación de Colorado, pasaporte o identificación escolar (si corresponde).
- Todos los talones de los cheques del mes anterior o una carta firmada y fechada del empleador que indique las horas que trabaje por semana, el pago por hora, si se le paga semanal o quincenalmente y el ingreso bruto del último mes.
- Si vive con otra persona, traiga una carta firmada y fechada de la persona con la que vive. Incluya la dirección, el número de teléfono y la fecha en que se mudó. Traiga una factura de servicios públicos del mes anterior o actual de la persona que escribió la carta.
- Si trabaja por cuenta propia: libro de contabilidad comercial del mes pasado, que muestra las ganancias y los gastos del mes.

Horario de inscripción

Clínica de Lafayette

1735 South Public Rd. Lafayette, CO 80026

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes, jueves, viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Martes, miércoles:

8 a. m - 8 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

People's Clinic (Boulder)

2525 13th Ave., 2.º piso Boulder, CO 80304

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica de Westminster

8510 N. Bryant Street, 2.º piso Westminster, CO 80031

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica Pecos

1701 W. 72nd Ave. Denver, CO 80221

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Clínica Thornton

8990 N. Washington St. Thornton, CO 80229

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes:

8 a. m - 5 p. m; cerrado durante el almuerzo de 12 - 1 p. m

Para programar una cita de inscripción:

clinica.org/my appointments 303.650.4460

Historias clínicas

Tiene derecho a solicitar una copia de parte o toda su historia clínica en cualquier momento.

Tenemos permitido solo divulgar su historia en Clinica a usted o a alguien que designe.

Si desea obtener una copia de su historia clínica, deberá llenar un formulario de autorización para la divulgación de información médica.

Puede obtener uno de estos formularios en su clínica o en clinica.org.

Nota: Procesar una solicitud de divulgación de información médica puede demorar hasta 30 días hábiles. Podría haber un costo por obtener su historia clínica.

Página 28 Página 29

Departamento de Facturación

Estados de facturación

Los pacientes con saldo pendiente recibirán un estado de cuenta.

Realizar pagos

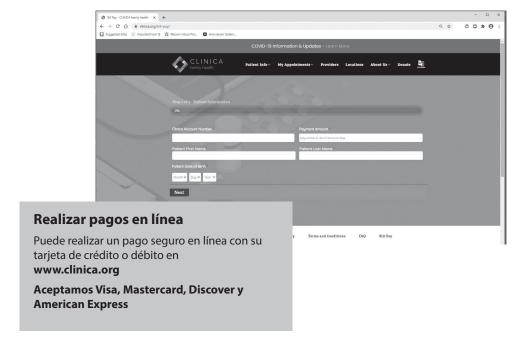
Los pacientes pueden realizar el pago con una tarjeta de débito o crédito en nuestro sitio web seguro **www.clinica.org** o llamando al **303.827.7102.**

Planes de pago

Ofrecemos planes de pago sin penalización. Si desea establecer un plan de pago, llame al **303.650.4460**.

Cómo pagar

Clinica acepta efectivo, VISA, Mastercard, American Express y Discover para el pago de facturas. Si los pacientes pagan su factura en su totalidad dentro de los 30 días posteriores al cargo, pueden recibir un 20% de descuento adicional. No dude en preguntar a nuestro personal sobre cómo realizar pagos.



Preguntas sobre facturas:

303.827.7102

Comentarios sobre la experiencia del paciente

Clinica desea conocer sus comentarios sobre cómo podemos mejorar su experiencia como paciente. Si hicimos algo bien o mal, deseamos saberlo para poder mejorar nuestro servicio al cliente.

Tenemos tarjetas en cada ubicación de Clinica para recopilar sus comentarios. Se llaman formularios de experiencia del paciente.

Si alguna vez desea entregar sugerencias o comentarios (negativos o positivos), pida a cualquier empleado de Clinica un formulario de experiencia del paciente

Los formularios de experiencia del paciente están disponibles en:

- Clínicas médicas
- Clínicas dentales
- Farmacias y puntos de ventas
- Lugares de ayuda financiera
- Oficinas de administración de Clinica
- Sitio web de Clinica (www.clinic.org)

También puede llamar al Centro de Comunicaciones para compartir sus comentarios:

303.650.4460 o visite www.clinica.org.

Complete la información y entréguela en la clínica o envíela por correo; lo que sea más conveniente para usted.

Un administrador revisa todos los formularios de experiencia del paciente. Recibirá una llamada del administrador clínico u otro miembro del personal que pueda abordar su inquietud.



Voces de Pacientes

Queremos escuchar su voz, ideas y opiniones.

Clinica tiene un comité asesor de pacientes llamado Voces de Pacientes, que fue creado para brindarles a los pacientes una forma de ofrecer comentarios sobre cómo opera Clinica. El grupo se reúne mensualmente para proporcionar retroalimentación sobre los proyectos, dar su opinión sobre estrategias de mercadeo, compartir ideas y

hacernos saber cómo podemos mejorar los servicios que ofrecemos en Clinica.

Si está interesado o desea obtener más información, solicite información adicional a un miembro de su equipo de atención. Todas las reuniones se llevan a cabo en inglés y en español.

Visite www.clinica.org/aboutus/ patientengagement para obtener más información.

Página 30 Página 31

Información de salud, escala del índice de masa corporal (Body Mass Index, BMI), tabla de presión arterial, objetivos de salud y cómo aprovechar al máximo su cita de atención médica

SU HISTORIA CLÍNICA PERSONAL



Mi información de salud

| Fecha | BMI | Presión arterial | Pulso | Colesterol total | HDL (colesterol bueno) | LDL (colesterol malo) | Glucemia |
|-------|-----|---------------------|-------|------------------|---------------------------|--------------------------|----------|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| MI SIGUIENTE CITA DENTAL ES EL: | | | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Fecha: | | | | | | | |
| Hora: | | | | | | | |

BMI

| BMI | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 |
|----------|----------------|----------------|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Estatura | | Peso en libras | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4′10″ | 91 | 96 | 100 | 105 | 110 | 115 | 119 | 124 | 129 | 134 | 138 | 143 | 148 | 153 | 158 | 162 | 167 |
| 4'11" | 94 | 99 | 104 | 109 | 114 | 119 | 124 | 128 | 133 | 138 | 143 | 148 | 153 | 158 | 163 | 168 | 173 |
| 5′ | 97 | 102 | 107 | 112 | 118 | 123 | 128 | 133 | 138 | 143 | 148 | 153 | 158 | 163 | 168 | 174 | 179 |
| 5′1″ | 100 | 106 | 111 | 116 | 122 | 127 | 132 | 137 | 143 | 148 | 153 | 158 | 164 | 169 | 174 | 180 | 185 |
| 5′2″ | 104 | 109 | 115 | 120 | 126 | 131 | 136 | 142 | 147 | 153 | 158 | 164 | 169 | 175 | 180 | 186 | 191 |
| 5′3″ | 107 | 113 | 118 | 124 | 130 | 135 | 141 | 146 | 152 | 158 | 163 | 169 | 175 | 180 | 186 | 191 | 197 |
| 5'4" | 110 | 116 | 122 | 128 | 134 | 140 | 145 | 151 | 157 | 163 | 169 | 174 | 180 | 186 | 192 | 197 | 204 |
| 5′5″ | 114 | 120 | 126 | 132 | 138 | 144 | 150 | 156 | 162 | 168 | 174 | 180 | 186 | 192 | 198 | 204 | 210 |
| 5'6" | 118 | 124 | 130 | 136 | 142 | 148 | 155 | 161 | 167 | 173 | 179 | 186 | 192 | 198 | 204 | 210 | 216 |
| 5′7″ | 121 | 127 | 134 | 140 | 146 | 153 | 159 | 166 | 172 | 178 | 185 | 191 | 198 | 204 | 211 | 217 | 223 |
| 5'8" | 125 | 131 | 138 | 144 | 151 | 158 | 164 | 171 | 177 | 184 | 190 | 197 | 203 | 210 | 216 | 223 | 230 |
| 5′9″ | 128 | 135 | 142 | 149 | 155 | 162 | 169 | 176 | 182 | 189 | 196 | 203 | 209 | 216 | 223 | 230 | 236 |
| 5′10″ | 132 | 139 | 146 | 153 | 160 | 167 | 174 | 181 | 188 | 195 | 202 | 209 | 216 | 222 | 229 | 236 | 243 |
| 5′11″ | 136 | 143 | 150 | 157 | 165 | 172 | 179 | 186 | 193 | 200 | 208 | 215 | 222 | 229 | 236 | 243 | 250 |
| 6′ | 140 | 147 | 154 | 162 | 169 | 177 | 184 | 191 | 199 | 206 | 213 | 221 | 228 | 235 | 242 | 250 | 258 |
| 6'1" | 144 | 151 | 159 | 166 | 174 | 182 | 189 | 197 | 204 | 212 | 219 | 227 | 235 | 242 | 250 | 257 | 265 |
| 6′2″ | 143 | 155 | 163 | 171 | 179 | 186 | 194 | 202 | 210 | 218 | 225 | 233 | 241 | 249 | 256 | 264 | 272 |
| 6′3″ | 152 | 160 | 168 | 176 | 184 | 192 | 200 | 208 | 216 | 224 | 232 | 240 | 248 | 256 | 264 | 272 | 279 |
| | Peso saludable | | | | | Sobrepeso | | | | | Obesidad | | | | | | |

Bajo peso: El BMI es menor a 18.5. Adultos: 18.5 - 24.9, normal; 25 - 29.9, sobrepeso; mayor a 30, obesidad.

Presión arterial

| Número superior (presión sistólica) | y/o | Número inferior (presión diastólica) | Su categoría* | Lo que debe hacer |
|----------------------------------------|-----|--------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Por debajo de 120 | у | Por debajo de 80 | Presión arterial normal | Mantener o adoptar un estilo de vida saludable. |
| 120-129 | у | Por debajo de 80 | Elevada | Mantener o adoptar un estilo de vida saludable. |
| 130-139 | 0 | 80-89 | Hipertensión arterial alta etapa 1 | Mantener o adoptar un estilo de vida saludable. Hable con su médico sobre la posibilidad de tomar uno o más medicamentos. |
| 140 o mayor | 0 | 90 o mayor | Hipertensión arterial alta etapa 2 | Mantener o adoptar un estilo de vida saludable. Hable con su médico sobre la posibilidad de tomar uno o más medicamentos. |

Los rangos podrían ser menores para niños y adolescentes. Consulte con el médico de su hijo si le preocupa que tenga presión arterial alta. Estas recomendaciones abordan la presión arterial alta como una condición de salud individual. Si también tiene una enfermedad cardíaca, diabetes, enfermedad renal crónica o algunas otras afecciones, es posible que deba tratar su presión arterial de manera más agresiva.

Cómo aprovechar al máximo su cita de atención médica

Puede asegurar recibir la mejor atención posible si es un miembro activo de su equipo de atención de salud. Participar significa estar preparado y hacer preguntas.

Consultar sobre su diagnóstico, tratamiento y medicamentos también puede mejorar la calidad, seguridad y eficacia de su atención de salud.

Hacer preguntas le ayudará a aprovechar al máximo su tiempo con su médico y equipo de atención de salud.

Antes de su cita

- Piense en lo que quiere hacer durante su siguiente consulta:
- ¿Hablar sobre un problema de salud?
- ¿Obtener o cambiar un medicamento?
- ¿Realizarse exámenes médicos?
- ¿Analizar las opciones de cirugía o tratamiento?

Escriba sus preguntas para llevarlas a su cita. Las respuestas pueden ayudarle a tomar mejores decisiones, recibir buena atención y sentirse mejor sobre su atención de salud.

Durante su cita

Durante su cita, haga las preguntas que preparó. Comience por las preguntas que sean más importantes para usted.

Para aprovechar al máximo su visita, avise a la enfermera o a la persona en la recepción que tiene preguntas para su médico.

Si el médico no le consulta si tiene alguna pregunta, pregúntele cuándo es el momento más adecuado para preguntar.

Preguntar es importante

También es importante que se asegure de escuchar y comprender las respuestas de su médico.

Tome notas. Si no comprende o se siente confundido, pida a su médico que le explique nuevamente.

Preguntas para hacer durante su cita:

Aquí hay algunas preguntas que puede hacer si su médico le da un diagnóstico, recomienda un tratamiento u ordena una receta médica para usted:

- ¿Cuál es mi diagnóstico?
- ¿Cuáles son mis opciones de tratamiento? ¿Cuáles son los beneficios de cada opción?
- ¡Cuáles son los efectos secundarios?
- ¿Debo realizarme exámenes? ¿Para qué sirve este examen? ¿Qué indicarán los resultados?
- ¿Cuál es la función del medicamento que me recetó? ¿Cómo lo tomo?
- ¿Tiene efectos secundarios?
- ¿Por qué necesito cirugía? ¿Hay otras formas para tratar mi enfermedad?
- ¿Con qué frecuencia realiza esta cirugía?
- ¿Debo modificar mi rutina diaria?

Consulte lo que tiene que hacer después. Pida instrucciones escritas, folletos, videos o sitios web que podrían ayudarle a obtener más información.

Página 34 Página 35



Después de su cita

Después de que se reúna con su médico, deberá seguir sus instrucciones para mantener una buena salud.

Es posible que su médico o proveedor le pida que surta una receta o programe otra cita para exámenes médicos, de laboratorio o una cita de seguimiento.

Es importante que siga las instrucciones del médico. Es importante que llame al médico si no comprende alguna de las instrucciones o si tiene más preguntas.

Cuándo llamar al médico

Hay otras ocasiones en las que debería hacer seguimiento a su salud y llamar al médico.

Llame a su médico si:

- Experimenta algún efecto secundario y otros problemas con sus medicamentos.
- Sus síntomas empeoran después de consultar con el médico.
- Recibió una receta médica nueva o comienza a tomar algún medicamento de venta sin receta médica.
- Necesita consultar sobre resultados de exámenes que no comprenda.

Las respuestas de su médico a sus preguntas pueden ayudarle a:

- Tomar mejores decisiones.
- Recibir un nivel más alto de atención.
- Evitar los riesgos médicos.
- Sentirse mejor sobre su atención de salud.

Recuerde:

Sus preguntas ayudan a su médico y equipo de atención médica a aprender más sobre usted, sus necesidades y cómo brindarle una mejor atención.

10 preguntas importantes sobre pruebas, procedimientos o cirugías:

- 1. ¿Para qué sirve este examen?
- 2. ¿Cuántas veces ha realizado este procedimiento?
- 3. ¿Cuándo recibiré los resultados?
- 4. ¿Por qué necesito este tratamiento?
- 5. ¿Hay alguna alternativa?
- 6. ¿Cuáles son las posibles complicaciones?
- 7. ¿Cuál es el mejor hospital para mis necesidades?
- 8. ¿Cómo se escribe el nombre de ese medicamento?
- 9. ¿Tiene efectos secundarios?
- 10. ¿Puede interactuar este medicamento con otros medicamentos que ya estoy tomando?

Fuente: "Before Your Appointment: Questions Are the Answer". Septiembre de 2012. Agency for Healthcare Research and Quality, Rockville, MD

Página 36 Página 37

Notas

| Notas | Notas |
|-------|-------|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Página 38 Página 39



Asistencia asequible. Cerca a usted.

Clinica Family Health está reconocido por el Comité Nacional de Garantía de Calidad como un centro médico centrado en el paciente de nivel III.

Si desea abordar algún tema con nuestro equipo de administración, puede comunicarse con nuestras oficinas administrativas al 303.665.2962.



303.650.4460 www.clinica.org