

Centro de Medicina Familiar de Racine

Affiliated with the Medical College of Wisconsin
and Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints

1320 Wisconsin Avenue
Racine, WI 53403
(262) 687-5600

www.family.mcw.edu/racine

GUÍA DE INFORMACIÓN DEL PACIENTE

Centro de Medicina de Familia



R A C I N E

Family Medicine Center

Affiliated with the Medical College of Wisconsin
and Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints

Bienvenido a Racine Family Medicine Center (Centro de Medicina Familiar de Racine)

Le damos la bienvenida y al mismo tiempo le agradecemos su preferencia y deseamos que tanto para usted como para su familia el acudir a su consulta sea una experiencia positiva.

Si tiene preguntas, dudas, o sugerencias con respecto a la mejor manera de atenderle a usted y su familia, por favor diríjase a nuestro personal, complete uno de los formularios que podrá encontrar en el pasillo de entrada o llame al (262) 687-5600 para hablar con el Administrador del Programa de Medicina Familiar. Si tiene un comentario positivo o negativo acerca de uno de nuestros médicos o empleados, puede llamar a la Línea de opinión - Pride Line al (262) 687-2131 o mencionárselo a uno de nuestros supervisores.

Esta información nos ayudará a entender mejor el funcionamiento de nuestro centro y así contestar a cualquier pregunta que usted pueda tener.

¿Qué es la medicina familiar?

La medicina familiar es una especialidad que se encarga de brindarle atención médica a usted y a su familia. Nuestros médicos atienden a pacientes de todas las edades y con todo tipo de problemas de salud, enfatizando en la prevención y educación. Nuestros pacientes incluyen personas con enfermedades graves y crónicas, también heridos, mujeres embarazadas y niños. Cuando usted se registra como paciente de nuestro centro, es posible que se le asigne un médico residente.

¿Quién es el médico residente?

El médico residente es un graduado de la facultad de medicina preparado para hacer su especialidad de tres años en medicina familiar. Racine Family Medicine Center - El Centro de Medicina Familiar de Racine es el lugar primordial donde los residentes realizan sus prácticas. Este programa está afiliado con el centro médico Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints y el Medical College of Wisconsin. La formación y entrenamiento de cada médico está a cargo de médicos profesores expertos que pertenecen al Medical College of Wisconsin. Los profesores tienen una larga trayectoria en sus respectivos cargos, lo que les ha permitido establecer una relación continua con los pacientes.

Durante su consulta, aparte del residente, es posible que lo atienda uno de nuestros médicos profesores.

¿Por qué mi médico no está en la clínica a diario?

Cada médico residente tiene que hacer prácticas en otras zonas del hospital como parte de su especialización, lo que hace que no siempre esté en la clínica. El tiempo que el médico residente está presente en la clínica depende de si está cursando el primero, segundo o tercer año de especialización. En adición, el programa de residencia restringe el número de horas laborables por semana para los residentes.



¿Qué ocurre después de 3 años, cuando el médico residente se gradúa?

Cada médico residente se gradúa al cabo de tres años. Cuando esto ocurra, a usted se le asignará otro doctor, en cuya elección tomará parte su médico anterior. Siempre se intentará asignarle un médico de características similares al que lo atendía previamente.

¿Por qué en ocasiones una enfermera podría pedirme un consentimiento por escrito para grabarme en video?

Como parte del proceso educativo, en ocasiones se suele grabar a los médicos residentes en el consultorio para ver cómo se desenvuelven con los pacientes. Más adelante el médico profesor ve la cinta y la comenta con su alumno. Por ello necesitamos su consentimiento. El contenido del video es confidencial y no será visto por ninguna otra persona con excepción de nuestros médicos profesores.

¿Quién es el médico de atención primaria?

¿Por qué lo necesito?

El médico de atención primaria es un doctor familiar que se encarga de la atención médica tanto para usted como para su familia. Existen varios motivos del porque tener su propio médico de atención primaria: el primero es lograr establecer una mejor relación entre usted y su doctor; segundo, que su doctor esté al tanto de todo su historial clínico; y, por último, algunas compañías de seguros lo exigen como requisito. Si su compañía de seguro le pide el nombre de su médico de atención primaria, proporcione el nombre de uno de nuestros médicos profesores aunque a usted lo atienda un residente.

Los residentes trabajan en equipo con otros médicos, y ellos están disponibles a cubrir citas cuando su doctor de atención primaria esté ausente. Si desea una tarjeta con los nombres del equipo, solicítela en la recepción.

¿Cuál es el horario de oficina?

La clínica está abierta de lunes a viernes desde las 8:00 de la mañana hasta las 4:30 de la tarde y está cerrada los fines de semana y los días festivos.

¿Necesito hacer una cita?

Sí. Por favor programe las citas de antemano para todas sus consultas (visitas al doctor, pruebas de laboratorio y visitas con la enfermera). Cuando llame a nuestra clínica, la recepcionista se encargará de asignarle la hora y la fecha a conveniencia.



¿Cómo puedo comunicarme con la clínica?

Si desea hacer una pregunta o pedir una cita, llame al teléfono (262) 687-5600.

Tenemos un sistema telefónico en español que le permite hacer una selección, dependiendo del motivo de su llamada. También puede esperar en la línea, y una recepcionista atenderá su llamada.

¿Qué tengo que traer cuando acuda a consulta por primera vez?

Deberá completar un formulario sobre su historial médico, así como el de su familia. Por favor traiga los expedientes médicos de sus doctores previos. De no tenerlos, nosotros podemos solicitarlos; solamente debe firmar un consentimiento para ello. Traiga también la lista de medicamentos, vitaminas o suplementos naturistas que esté tomando, ya que el médico necesita esta información.

¿Por qué la recepcionista me pide que llegue temprano a mi cita?

Cuando llegue a consulta, debe pasar primero por recepción. Le agradeceríamos que llegue 15 minutos antes, para que la recepcionista pueda tener tiempo de actualizar su información personal, así como pedirle que complete cualquier formulario que sea necesario.

¿Qué debo traer a cada cita?

Por favor, traiga la lista de medicamentos, vitaminas o suplementos naturistas que esté tomando, así como el registro de los niveles de azúcar en la sangre, presión arterial, etc., ya que el médico necesita esta información. Traiga siempre con usted la tarjeta de seguro médico. La recepcionista aceptará cualquier co-pago o cargo adicional que deba hacer en cada visita. Traiga también los formularios o justificantes que tengamos que llenar y no olvide pedir que se le renueven sus recetas si lo necesita.

Si no puedo acudir a consulta, ¿qué debo hacer?

Por favor llámenos tan pronto como le sea posible para poder cancelar su cita y asignarle una nueva. Las citas a las que falte serán documentadas en su expediente y las ausencias repetidas podrían causar que la clínica decida no atenderle más.

Si voy a llegar tarde, ¿qué debo hacer?

Por favor, llámenos y avísenos que va a llegar tarde. La recepcionista verá si es posible que su médico o enfermera le atienda a diferente hora. Le recomendamos que sea puntual. De no ser así, si se presenta tarde sin avisarnos, intentaremos ofrecerle algunas opciones.

¿Me pueden ayudar después de horarios de oficina?

Para ayuda fuera del horario de oficina por favor llame al mismo número (262) 687-5600, y nuestro servicio de contestación se pondrá en contacto con el médico residente de turno quien se encargará de devolver su llamada. Si el residente está atendiendo pacientes en el hospital, puede demorarse hasta una hora para regresar su llamada. Si no le devuelve su llamada al cabo de una hora, por favor llame al servicio de contestación otra vez. Si la razón por la que usted llama fuera una emergencia o un asunto de vida o muerte, llame al 9-1-1.

¿Qué debo hacer si tengo una emergencia o si necesito una consulta de urgencia?

Si usted tiene algún problema que necesite atención durante horas de oficina, avísenos cuanto antes para que el doctor o enfermera determine el mejor modo de atenderle. Si se trata de una situación seria o de vida o muerte, por favor acuda a la sala de emergencias o llame al 9-1-1.

¿Qué debo hacer para solicitar una prueba de laboratorio?

Nuestra clínica cuenta con un laboratorio acreditado donde realizamos la mayoría de las pruebas que su médico ordena para darle la mejor atención. Cuando no podemos llevar a cabo una prueba, la enviamos al laboratorio de Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints. Los resultados pueden tardar de 1 a 2 días en llegar. Si su médico estima que usted tiene que volver a consulta para hacerse más pruebas, la recepcionista se comunicará con usted.

¿Qué debo hacer para solicitar una radiografía?

Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints le ofrece servicio de rayos X. Si cuando acude a consulta necesitara hacerse una radiografía, una enfermera lo llevará al departamento de radiología, pero en caso

que necesite un examen más específico, nuestro personal le programará una cita con el departamento adecuado.

Necesito más medicamentos. ¿Cómo puedo pedir la renovación de mi receta?

Cuando los necesite, con anticipación llame a su farmacia para solicitar que surtan sus medicamentos nuevamente. Si la farmacia necesita autorización para ello, se pondrá en contacto con usted. Los médicos sólo autorizan renovaciones durante horas de oficina.

Tengo seguro médico de Medicare, ¿Lo aceptan en la clínica?

Sí aceptamos el programa de Medicare. En caso de tener un seguro médico adicional, nosotros facturaremos a su compañía secundaria de seguros. Usted será responsable del pago de cualquier deducible o servicios que no sean cubiertos, para lo cual se le pedirá: (1) que firme un formulario llamado Advanced Beneficiary Notice (Notificación previa al beneficiario) para servicios no cubiertos por Medicare; y (2) que firme, en cada visita, el formulario titulado Medicare Disclosure Form (Revelación de información para Medicare).

¿Qué es un expediente médico? ¿Qué es el consentimiento para proporcionar mi información médica a otra entidad?

Un expediente médico es el que contiene documentos confidenciales cuya información sólo puede proporcionarse con la autorización previa del paciente. Por ejemplo, si usted ha consultado con otro médico, nosotros necesitaremos ese expediente, y para obtenerlo se requiere que usted firme dicha autorización. De igual manera, si usted desea que le enviemos copias de su expediente a otro doctor, abogado o entidad, se le pedirá que firme una autorización similar. Es posible que tenga que pagar por las copias de su expediente. Por favor, no dude en consultarnos si tiene alguna pregunta.

Me han enviado con un especialista. ¿Cuál es el procedimiento?

Aunque su médico familiar puede atender la mayoría de sus problemas, es posible que en ocasiones lo envíen a un especialista. Si usted tiene seguro médico, en caso de ser necesario, tendrá que pedir

autorización previa a su compañía aseguradora. Nosotros completaremos los formularios necesarios y lo ayudaremos a programar la cita con el especialista.

¿Qué debo hacer si necesito servicio de interpretación?

Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints ofrece servicios de interpretación sin ningún costo al paciente. Si necesita un intérprete cuando acude a consulta, por favor notifíquelo a la recepcionista.

Si no tengo seguro médico y no puedo pagar la consulta médica, ¿qué debo hacer?

Nosotros aceptamos pacientes que no tienen seguro y les proporcionamos atención médica a un costo razonable. Si no puede pagar inmediatamente o en los próximos 30 días, contamos con un departamento de servicios financieros para establecer planes de pago. Tendrá que hacerlos con anticipación. También ofrecemos un programa de tarifas reducidas para aquellas personas que cumplan con los requisitos. Existe una solicitud específica para el Medical College of Wisconsin y otra para Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints. Ambas solicitudes están a su disposición en la recepción.

También disponemos de otros programas que pueden ser de ayuda para costear sus gastos médicos. Por favor, consúltenos acerca de los mismos.

¿Me pueden guiar con la información financiera?

Nuestro objetivo es proveer a nuestros pacientes con atención médica de alta calidad a precios razonables. Podemos orientarlo y darle la información necesaria para que entienda el proceso financiero. Aceptamos la mayoría de seguros médicos y nos encargamos de enviar la factura de gastos a su compañía. Utilizaremos la información que usted nos proporcionó durante su registro. Sin embargo, como se mencionó anteriormente, usted será responsable de cualquier gasto deducible, co-pago y otras cantidades no cubiertas por su seguro. Si tiene preguntas en cuanto a beneficios, comuníquese con su compañía de seguros.



¿Por qué recibo facturas de diferentes lugares?

Nuestra clínica usa dos sistemas de facturación. El Medical College of Wisconsin factura la parte correspondiente a la consulta médica y Wheaton Franciscan Healthcare – All Saints factura los servicios como el uso de nuestras instalaciones, pruebas de laboratorio, servicios de enfermería, medicamentos o artículos médicos.

Asimismo, el Centro de Medicina Familiar de Racine se considera un departamento para consulta externa del hospital, lo cual podría afectar la cantidad de su co-pago o parte deducible. En caso de dudas, consulte con su compañía aseguradora.

Si tiene otra pregunta con respecto a su balance o sus facturas, diríjase directamente a las siguientes organizaciones:

Medical College billing

1-800-242-1649

Wheaton Franciscan Healthcare – All Saints billing

1-414-456-3100 o 1-888-414-2509

Intentaremos responder a sus preguntas relacionadas con nuestra clínica, por favor llame al teléfono **(262) 687-5605**.

Toda prueba realizada por Wheaton Franciscan Healthcare – All Saints será facturada aparte por el hospital.

Si tuve un accidente o me lastimé en el trabajo, ¿qué debo hacer?

Comuníquese a la recepcionista si necesita una consulta debido un accidente laboral. Menciónele la fecha del accidente al momento de hacer su cita. De la misma manera, cuando hable con su doctor y enfermera notifíquelo la fecha del accidente. Esto es importante para que los gastos sean cubiertos por su compañía de seguros laborales.

Una vez más, gracias por elegir a Racine Family Medicine Center (Centro de Medicina Familiar de Racine) para su atención médica. Esperamos poder brindarle el mejor servicio.

Atentamente,

La facultad, médicos residentes y el personal del Racine Family Medicine Center-Centro de Medicina Familiar de Racine

Translated by ITS - All Saints 6/07





R A C I N E

Family Medicine Center

Affiliated with the Medical College of Wisconsin
and Wheaton Franciscan Healthcare - All Saints

*The Right Care.
Right in Your Neighborhood.*