

# 1 Bienvenido a BCHC

## Su Hogar Médico

*Su salud, nuestra prioridad.*



Gracias por escoger al Berks Community Health Center (BCHC) como su hogar médico.

Este folleto le provee información acerca de lo que significa ser paciente en el BCHC y tenernos como su hogar médico. Por favor manténgalo accesible.

El tener un hogar médico de cuidado primario significa que todos trabajan como un equipo.

**Usted** es la persona más importante dentro de su equipo de cuidado de salud.

Llegamos a conocerle y sus preocupaciones de salud para así poder ofrecerle el mejor cuidado posible. Trabajaremos en conjunto para ayudarlo a tomar las mejores decisiones para mejorar su salud.

Si su primera cita se aproxima, vea el #4 en la página 2.

TO #4

## 2 ¿Qué Servicios De Cuidado De Salud Ofrece BCHC?

En el BCHC todos son bienvenidos a nuestra práctica de cuidado primario, desde los recién nacidos hasta los ancianos. El objetivo de nuestros proveedores de cuidado primario es ayudar a que las personas tengan más longevidad, estén más saludables y que logren tener mejor control de cualquier problema médico crónico que padezcan. Los problemas de salud crónicos incluyen condiciones como: hipertensión, diabetes y asma.

El cuidado de salud provisto en el BCHC es basado en las directrices de algunos de los mejores expertos destacados en el país los cuales practican medicina en los mejores centros médicos y universidades. En adición, utilizamos información de las organizaciones líderes mundiales como la Academia Americana de Práctica Familiar, la Academia Americana de Pediatras, los Centros de Control de Enfermedades y los expertos del estado como el Departamento de Salud de Pennsylvania y la Coalición de Inmunización de Pennsylvania para ayudar a guiar nuestra práctica.

### El BCHC ofrece los siguientes servicios de cuidado primario:



#### Cuidado para adultos:

- Salud preventiva y de bienestar
- Cuidado de problemas médicos crónicos
- Físicos para el trabajo, conducir u otros
- Atención después de estar hospitalizado o en la sala de emergencias
- Cuidado dental preventivo para adultos



#### Cuidado de salud de la mujer:

- Exámenes ginecológicos anuales y pruebas de detección de cáncer
- Servicios de planificación familiar
- Pruebas de embarazo
- Cuidado prenatal/obstétrico



#### Cuidado pediátrico:

- Primeras visitas de los recién nacidos
- Físicos anuales, escolares y de deportes
- Vacunas
- Visitas por enfermedad
- Cuidado dental preventivo para niños

#### Cuidado de especialidad:

**Podiatra:** Cuidado de sus pies por un doctor especialmente entrenado.

**Salud de Comportamiento:** Si usted necesita hablar con alguien sobre su salud emocional, tenemos profesionales que le pueden ayudar.

#### Laboratorio:

El laboratorio del BCHC está abierto de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.



- La gran mayoría de nuestros pacientes en el BCHC pueden hacerse sus análisis de sangre aquí, siempre y cuando hayan sido ordenados por uno de nuestros proveedores. Si se puede hacer los análisis el mismo día de su visita médica, el laboratorio está al final del pasillo. Si usted necesita hacerse el análisis de sangre antes de su próxima visita, no necesita hacer cita para el laboratorio. Simplemente venga durante las horas laborables del laboratorio y provea su muestra de sangre. ¡Así de fácil!

*Algunas compañías de seguro le asignan cierto laboratorio al paciente, por tal razón, le recomendamos que por favor revise de antemano su tarjeta de seguro médico y verifique si no tiene que ir a otro laboratorio. Si no está seguro, pregunte en la recepción.*

# 3



## ¿Cómo Concertar Una Cita?

BCHC ve a sus pacientes a la hora en que se programó su cita. Todos los días tenemos cierto número de citas que están disponibles para visitas para ese mismo día. Esto nos permite ver a aquellos pacientes que están enfermos y necesitan ser vistos ese mismo día.

### Si está enfermo

Si usted está teniendo una emergencia con síntomas que pueden atentar contra su vida, usted debe llamar al **911** o ir directamente a la Sala de Emergencias más cercana.

Si usted o su hijo están enfermos, llame a su Enfermera Coordinadora de Cuidado. Usted también puede llamar a nuestro número principal:

**610-988-4838**

y **presione** el **#2** para la línea para enfermos. Si no recibe respuesta de una enfermera, deje un mensaje con su nombre, fecha de nacimiento, sus síntomas y el número telefónico al cual podemos devolverle la llamada.

### Si necesita una cita de rutina o seguimiento

Si usted o su hijo no están enfermos, pero necesitan una visita de rutina, revisión o físico, llame a su Representante de Servicios al Paciente (RSP). Si su RSP no contesta, deje un mensaje con su nombre, fecha de nacimiento, razón por la que necesita la visita y el número telefónico al cual podemos llamarle de vuelta.

### Visitas Especiales

#### • Visitas de revisión anual para niños:

Aún si no lo necesita para la escuela, queremos ver a cada niño de 2 años en adelante, al menos, una vez al año. Los infantes necesitarán ser vistos con más frecuencia para asegurarnos que están al día con sus vacunas. Para concertar estas citas llame con dos o tres meses de anticipación, especialmente durante los meses más ocupados como el tiempo de regreso a la escuela.

#### • Visita de “Bienvenida a Medicare”:

Si usted está en el primer año de cobertura por Medicare, puede recibir un examen minucioso con la intención de confirmar que todos los estudios de cuidado preventivo sean hechos y administrarle cualquier vacuna que necesite. Programe esta visita tan pronto usted reciba su tarjeta de Medicare. Después de su visita de “Bienvenida a Medicare” usted debe concertar una cita de revisión al menos una vez al año.

#### • Examen ginecológico anual:

Esta es una visita importante para toda mujer en la cual confirmamos que no haya ninguna señal de cáncer de seno o cervical. También podemos hablar sobre la planificación familiar y hacer las pruebas de detección de infecciones transmitidas sexualmente.

# 4



## Antes De Su Primera Visita Al BCHC

Si usted viene para su primera cita, por favor complete de antemano todas las formas incluidas con este folleto, incluyendo:

- Forma de registro
- Forma de historial médico
- Forma de contactos permitidos
- Autorización para obtener expediente médicos, para obtener sus expedientes de sus proveedores previos

**Asegúrese de traer dichas formas con usted cuando venga a su primera cita.**

**Para su primera y para cada cita, usted siempre debe traer:**

- Su(s) tarjeta(s) de seguro médico
- Una identificación válida con foto, como la licencia de conducir, identificación del estado, o identificación militar
- Una lista actualizada de sus medicamentos
- Cualquier co-pago requerido por su seguro

Si no tiene seguro médico, concertaremos para que se reúna con un miembro de nuestro personal el cual

revisará su situación. Por favor lea más información en la sección titulada: ¿Cómo pagar por el cuidado médico en BCHC? Favor de mantener en mente que algunos seguros médicos requieren que usted tenga al Berks Community Health Center, o a uno de nuestros proveedores, listado en su tarjeta del seguro. Por favor llame al Departamento de Servicios a Miembros de su compañía de seguro en el número mencionado en su tarjeta y cerciórese de escoger al BCHC. Esta selección debe ser efectiva antes de la fecha de su primera visita.

Si debido a su situación financiera, usted no puede costear sus co-pagos, deducibles o cualquier otro costo que usted deba pagar, aun usted puede recibir cuidado médico en el BCHC. Tenemos un Programa de Descuento de Escala Ajustable basado en su ingreso y total de personas en la familia. Favor de ver más información en la sección titulada: ¿Cómo pagar por el cuidado médico en BCHC? Un personal del BCHC intentará comunicarse con usted un par de días antes de su primera visita para revisar su información.



## Intérpretes

Como parte de nuestro personal, tenemos intérpretes para asistirle. También hacemos uso de un servicio telefónico de interpretación para otros idiomas. Si usted necesita un intérprete para lenguaje de señas, por favor déjenos saber para asegurarnos de tener uno disponible durante su visita médica.

# 5

## Su Equipo De Atención Médica



Como paciente del BCHC, usted escoge su Proveedor de Cuidado Primario (PCP). Este es el doctor o enfermero práctico al cual usted verá durante sus visitas regulares. Si usted está enfermo, inten-

taremos concertar su cita para ver a su PCP, pero no siempre es posible.

Su PCP trabaja con los miembros de su equipo de atención médica para manejar su cuidado en conjunto a otros doctores y hospitales. Otros miembros de su equipo de atención médica en el BCHC incluyen a:

- **Representante de Servicio al Paciente (RSP):** esta persona es la que le saluda y registra cuando usted llega a la oficina, revisa que la información que tenemos en nuestro sistema es la correcta y obtiene su firma para cualquier documentación necesaria. También le despachan después de su visita y le ayudan a concertar las citas para estudios y oficinas de otros doctores.

- **Asistente Médico (AM):**

Esta es la persona que le lleva al área clínica y le prepara para su visita con su doctor o enfermero práctico. También son las que le ayudan con los referidos para los especialistas, radiografías o cualquier otro estudio que usted necesite.

- **Enfermera Coordinadora de Cuidado (ECC):**

Esta persona trabaja muy de cerca con su PCP en el manejo de su atención médica. También se reúnen con usted entre sus citas regulares para revisar sus metas de cuidado de salud y monitorear su progreso. Si, entre sus citas, usted tiene alguna pregunta sobre cualquiera de sus necesidades de cuidado de salud, llame a su ECC.

# 6



## Su Participación En El Equipo De Atención Médica

Recuerde, usted es la persona más importante dentro de su equipo de atención médica. Lo siguiente es lo que usted puede hacer para tomar el control de su salud y ayudar a que su equipo le provea el mejor cuidado:

- Provéanos la mayor información posible sobre su salud.
- Asista a todas sus citas. Si usted no puede asistir a su cita, por favor llame para notificarnos, como mínimo, con 24 horas de anticipación.
- Infórmenos acerca de todos los medicamentos que usted toma, incluyendo los que son recetados por otros doctores y aquellos que usted compra por su cuenta.
- Trate de seguir al pie de la letra el plan que su PCP le ha ordenado. No pare de tomarse ninguno de los medicamentos o cambie la dosis sin antes hablar con nosotros.
- Cuando no se sienta bien de salud, intente llamarnos primero. Hable con nosotros antes de ir a un cuidado de urgencias o a la sala de emergencias (a menos que no sea una verdadera emergencia). Aun si el BCHC estuviese cerrado, llame a nuestro número principal al :

**610-988-4838**

Usted siempre puede comunicarse con el proveedor que esté de turno después de horas laborables para que le aconseje y le de instrucciones por el teléfono.

- Por supuesto, si usted está teniendo síntomas serios que constituyen una amenaza contra su vida, llame al **911** y dirijase a la Sala de Emergencias más cercana.

**Estamos aquí para trabajar junto a usted y proveerle el apoyo necesario.**

## Clases y Programas Gratuitos

En el BCHC ofrecemos, durante todo el año, un sinnúmero de programas de salud y educativos. Todos son gratuitos y están disponibles para toda la comunidad en general. Las clases se enfocan en las áreas de interés de nuestros pacientes en el BCHC, tales como: maneras para controlar la diabetes, como bajar la presión arterial, manejo de la depresión y dejar de fumar. Por favor revise el Calendario de Programas Gratuitos del BCHC para que vea lo que está disponible. Y, pregúntele a los miembros de su Equipo de Atención Médica, ¡qué clases le pueden ayudar a alcanzar sus metas en el manejo de sus propias condiciones médicas!

## 7 Si No Puede Asistir A Su Cita

Todos los pacientes reciben una llamada telefónica, 2 ó 3 días antes de su cita programada, al número telefónico de su preferencia. Esta llamada será un recordatorio de su cita pendiente. Si usted nos ha dado un número telefónico al cual podemos enviar recordatorios vía textos, o una dirección de correo electrónico, también podemos enviarle recordatorio por ese medio.

Sabemos que pueden surgir ocasiones en las cuales usted necesite cancelar o cambiar su cita. En esos casos, por favor, llame a nuestra oficina para notificarnos al menos 24 horas antes de su cita, así nos permite ver a otro paciente en ese espacio de tiempo que estaba reservado para usted.

Si usted nos llama con menos de 24 horas de anticipación, la cita cancelada o ausentada será marcada como "Ausente." Le enviaremos una carta cada vez que usted tenga una cita marcada como "Ausente."

Si usted tiene tres citas marcadas como "Ausente." en un período de 12 meses, su nombre será añadido a la lista de "Ausente." Cuando esto sucede, ya usted no tiene la capacidad de concertar citas con anticipación. Cuando usted necesite ser visto de rutina o porque esté enfermo, tendrá que venir el mismo día y esperar hasta que haya un espacio disponible en el itinerario de uno de nuestros proveedores. No hay garantía de que vaya a surgir un espacio disponible ese día o que usted vaya a poder ver a su Proveedor. Para evitar esto, por favor asegúrese de asistir a sus citas. Si usted llega a su cita más de 20 minutos tarde, es posible que su Proveedor no le pueda atender ese día. Si esto sucede, le ayudaremos a reprogramar otra cita.

## 8 Su Expediente Médico y Privacidad

Toda la información acerca de su cuidado médico en el BCHC es almacenada en un sistema de expedientes médicos computarizados. Nosotros protegemos su información de salud y seguimos todas las leyes y regulaciones de privacidad.

Necesitamos que usted complete una forma y nos provea el nombre e información de contacto de cualquier persona a la cual usted autoriza para que vean o escuchen su información de salud privada. Necesitamos que usted nos informe por escrito quién puede entregar y recoger sus documentos como: formularios, órdenes de pruebas, referidos y recetas. Únicamente las personas mencionadas en dicha lista serán las que podrán obtener sus documentos en el BCHC.

Usted puede pedir copia de su expediente médico para su posesión, o pedir que se le envíe una copia a quien usted pida. Puede que tenga que incurrir en honorarios por la copia. Usted puede pedir en la recepción la forma para solicitar su expediente médico.

Si usted tiene alguna pregunta sobre su expediente médico,

estamos aquí para ayudarle. Usted puede llamar directamente al departamento de Expedientes Médicos al 610-988-4838, extensión 1035.

## 9 \$ ¿Cómo pagar por el cuidado médico en BCHC?

En el BCHC se le provee cuidado médico a todos, sin importar su ingreso, si tiene o no seguro médico, o su habilidad a pagar.

Aceptamos Medicare, Medicaid, CHIP, y la mayoría de los seguros médicos de nuestra área, tales como: AmeriHealth Caritas, Gateway y UPMC.

Si su seguro médico requiere un co-pago (la cantidad estipulada por su compañía de seguros que usted tiene que pagar en cada visita), se requiere que usted pague esa cantidad al momento de su visita. Nosotros facturaremos a su seguro y le enviaremos una factura por cualquier balance que ellos no hayan cubierto.

Si usted tiene preguntas sobre su factura, plan de pago, seguro médico o cualquier otro asunto de pago, nuestro Departamento de Facturación está aquí para ayudarle. Usted puede llamar directamente al Departamento de Facturación al 610-988-4838, extensión 1034.

## 10 % Programa De Descuento De Escala Ajustable

El BCHC es un Centro de Salud Comunitario. Nuestra misión es asegurarnos de proveer cuidado de salud costeable para cualquiera que lo necesite. Al registrarse le preguntaremos la información sobre el total de personas que componen su familia y el ingreso anual. Estas preguntas nos ayudarán a determinar si usted es elegible para recibir descuento en el costo de su cuidado en el BCHC. Este descuento es llamado el Programa de Descuento de Escala Ajustable. Si usted cualifica para uno de los niveles de descuento, usted pagará menos de lo que cuesta su atención médica. Basado en el ingreso y en el total de miembros de su familia, aplicaremos un descuento a los costos que usted paga, los deducibles del seguro y los co-pagos.

Para poder hacer uso del Programa de Descuento de Escala Ajustable, usted tiene que completar una aplicación. Por lo tanto, aunque usted tenga o no seguro médico, por favor obtenga la información del Programa de Descuento de Escala Ajustable con su Representante de Servicio al Paciente.

## 11 Recetas

Puede que usted sea elegible para un programa, a través del BCHC, el cual le ayuda con el costo de sus recetas, y le entregan sus medicamentos directamente a sus puertas. Pregúntele a un miembro de su Equipo de Cuidado de Salud acerca de esta información.

**Guarde este folleto en un sitio seguro para que cuando nos necesite, siempre tenga disponible la información.**



## “Bienvenido a Casa” Mi Equipo de Atención Médica en BCHC

**Mi Proveedor es** \_\_\_\_\_

Mi Enfermera Coordinadora de Cuidado (ECC) es \_\_\_\_\_

Y la puedo conseguir llamando al 610-988-4838, extensión \_\_\_\_\_

### Yo llamaré a mi ECC en caso de que:

- Estoy enfermo y tengo que ver a mi Proveedor
- Tenga preguntas con relación a mis metas en cuanto al cuidado de mi salud

Mi Asistente Médico (AM) es \_\_\_\_\_

Y la puedo conseguir llamando al 610-988-4838, extensión \_\_\_\_\_

### Yo llamaré a mi AM en caso de que:

- Necesite resurtir un medicamento antes de mi próxima cita
- Necesite ayuda con un estudio, procedimiento o referido a un especialista

Mi Representante de Servicio al Paciente (RSP) es \_\_\_\_\_

Y la puedo conseguir llamando al 610-988-4838, extensión \_\_\_\_\_

### Yo llamaré a mi RSP en caso de que:

- Necesite cancelar o reprogramar mi cita en el BCHC
- Cambiar mi dirección, número de teléfono o seguro médico
- Necesito más información sobre el Programa de Descuento de Escala Ajustable
- Deseo revisar el estatus de un formulario que le pedí a mi Proveedor que complete



## Si Usted Necesita Atención Médica y BCHC Está Cerrado

Aun cuando el BCHC esté cerrado siempre hay alguien que está de turno por vía telefónica. Por favor llame al número principal del BCHC 610-988-4838. Usted podrá tener una consulta telefónica con nuestro proveedor de turno e instrucciones sobre qué hacer.

Por supuesto, si usted está teniendo síntomas serios que constituyen una amenaza contra su vida, llame al **911** y dirijase a la Sala de Emergencias más cercana.



## ¿Cuándo Está Abierto El BCHC?

Lunes.....7:30 a.m. to 9 p.m.

Martes.....7:30 a.m. to 9 p.m.

Miércoles.....7:30 a.m. to 9 p.m.

Jueves.....7:30 a.m. to 9 p.m.

Viernes.....7:30 a.m. to 6 p.m.

Sábado.....9:00 a.m. to 1 p.m.

*Ocasionalmente, puede que tengamos que abrir más tarde o cerrar temprano. Siempre publicamos rótulos con cualquier cambio. Si los cambios afectan su próxima visita, le llamaremos.*

## Laboratorio:

El laboratorio del BCHC está abierto de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.



## Número Telefónicos Importantes


Número Principal de BCHC  
610-988-4838

Departamento de Facturas  
Extension 1034

Expedientes Médicos  
Extension 1035

Nuestra  
página  
de internet:

[www.berkschc.org](http://www.berkschc.org)

Busque qué está sucediendo en el BCHC en Facebook y ¡haga clic en  ¡

[www.facebook.com/berkschc](http://www.facebook.com/berkschc)



### **Nuestra Misión:**

El Berks Community Health Center provee sin importar su estatus económico cuidado de salud primario y preventivo, excepcional y enfocado en el para todos los residentes del Condado de Berks.

### **Nuestra Visión:**

Estamos comprometidos a mejorar la salud de nuestra comunidad ofreciéndoles cuidado de salud costeable, comprensible, siendo culturalmente sensibles y orientados a la familia.

### **Nuestros Valores:**

Respeto a las Personas, Calidad, Integridad y Enfocados en la Comunidad

