

### **Llamadas telefónicas**

- LVFM se esfuerza en devolver todas las llamadas lo más pronto posible en función de la urgencia de la situación o la disponibilidad de la información. Si usted siente que no hemos contestado su llamada por favor de vuervanos la llamda.
- Nuestro personal estarán encantado de ayudarle con cualquier inquietud que Usted tenga. Usted sera tratado con cortesía y amabilidad. Igualmente, esperamos que usted trate a nuestros personal de la misma Manera. No seran tolerado lenguaje obsceno, levantar la voz o hacer amenazas. Usar ese mal comportamiento hara que pierda nuestros servicios profecionales.

### **Portal del paciente!**

- LVFM se complace en ofrecerle un sistema seguro de comunicación através del Portal del paciente en nuestro sitio web, [www.lvfm.org](http://www.lvfm.org).
- El Portal del paciente es una forma conveniente para acceder de forma segura su información de salud, incluyendo su lista de problemas, alergias, medicamentos y resultados de laboratorio. A través del portal, usted puede solicitar cita, medicamentos, actualizar sus datos personales e historial médico, envíar un mensaje acerca de una remisión de los resultados de prueba, y pedir asesoramiento médico.
  - La mayoría de las solicitudes se atenderan dentro de el plazo de 24 horas, solamente de lunes a Viernes.
  - Solicite su codigo de acceso al portal en cualquiera de nustras oficinas.
  - Aquellos pacientes que tengan su cuenta activada, reciban notificaciones por correo electronico.
  - Debido a los privacidad, el portal no está disponible para los pacientes entre las edades de 14 a 17.

### **Recargas**

- Recargas de prescripción de medicamentos son procesados durante horas de oficina normal, sólo con recargas enviada a la farmacia dentro de las 48 horas. Por favor pida recargas al menos 2 días antes de terminar su receta.
- Llame a la línea de relleno de prescripción al 717-838-0339 y proporcione su nombre, el nombre del medicamento, la dosis, el nombre de la farmacia y la ubicación, y su número de teléfono.
  - Debido a la reglamentación del gobierno y posibles características adictivas de medicamentos controlados, podemos hacer la siguiente petición:  
o Recargas de medicamentos controlados deberán solicitarse de lunes a jueves. Algunos de estos medicamentos son: Adderall, Concerta, Ritalin, Vicodin, Oxycontin, Percocet, Lortab, MS Contin, MSIR, Avinza, Valium, Ativan y Xanax.
- Estas prescripciones no se llenan los fines de semana o por el médico de guardia.

### **Citas:** La cita es muy importante para nosotros!

- Nuestros itinerarios están diseñados para proporcionarle la mejor atención y eficiencia. Valoramos su tiempo y esforzarse por mantener el horario previsto. Ocasionalmente, se producen situaciones de emergencia - si se retrasa usted será avisado cuando realice el check-in.
- Pedimos a todos los pacientes para llegar 15 minutos antes de su hora de la cita. (30 minutos más temprano para los nuevos pacientes). Esto permite disponer de tiempo para el proceso de check-in y nos ayuda a mantener el horario previsto. No podemos garantizar una cita si un paciente llega más de 10 minutos después de la hora programada.
  - Si no puede mantener su cita, llame a la Oficina tan pronto como sea posible. Cancelar o reprogramar con menos de 24 horas de aviso será considerado una cita perdida.
  - No vamos a reprogramar un nuevo paciente que no mantenga su nombramiento inicial.
  - Pacientes establecido que falten a sus citas, corren el riesgo de ser cobrado de las citas perdidas.
  - Pacientes que falten a sus citas repetidas corren un riesgo de ser despedido de nuestra práctica.

### **Cumplimentación de los formularios**

- Hay un cargo por la terminación de un formulario solicitadas fuera de una visita al consultorio.
- LVFM se reserva el derecho a determinar todas las tasas para los formularios.
- Si la terminación de su formulario requiere un examen sólo se le cobrará por el examen. Los formularios deben presentarse el día del examen. Se aplicarán tarifasa formularios traído después del día del examen.
- Si un formulario FMLA es llevado a una visita que no se aplica a la visita, habrá una carga para completar el formulario.
- Por favor, complete todos los datos personales requeridos en el formulario antes de llevarla a la oficina.
- Por favor permita 1-2 semanas para la cumplimentación de formularios.

### **La educación es la clave del éxito**

LVFM está comprometida a proporcionar oportunidades para la educación del paciente. Tome ventaja de las clases educativas en la zona. La información se encuentra en nuestra sala de espera en tableros.

**LVFM está comprometido con su visita una experiencia positiva. Nos complace proporcionar a su atención médica y haremos todo lo posible para ganar y mantener su confianza. Si en cualquier momento se siente que eso no ha sido el caso, por favor, pida hablar con un gerente o supervisor.**

## Seguro/Información Financiera

- Siempre lleve su tarjeta de identificación del seguro(s) a su cita. Seguro de retención deliberadamente información es fraudulenta. Por favor asegúrese de informarnos de cualquier cambio en su información personal o de seguros.
- El médico debe tomar decisiones para su cuidado basado en el mejor tratamiento para usted, no necesariamente sobre la base de la cobertura de su plan de seguros. Es su responsabilidad saber qué servicios están cubiertos por su seguro. Esto incluye exámenes de laboratorio, servicios preventivos, recetas y deducibles y co-pagos de cantidades. Por favor, asegúrese de decirle a su médico si usted tiene problemas financieros y de seguros. Aunque el seguro de salud se destina a ayudar a los pacientes a cubrir el costo de los servicios médicos, la responsabilidad financiera recae sobre usted.
- Co-pagos vencen en el momento del servicio.
- Participamos con muchas de las principales compañías de seguros además de Medicare y los planes Medicare Advantage.
- Para seguros no participamos con el paciente es responsable de realizar el pago en el momento del servicio. Un recibo detallado será dado a usted a presentar a su compañía de seguros para el reembolso.
- Además de la oficina habitual visita gratuita, puede haber un cargo adicional por los servicios prestados durante la noche o fines de semana programados regularmente durante horas y horas cuando la oficina está cerrada.
- En el caso de circunstancias que impiden el pago inmediato de las facturas, trabajaremos con usted para crear un plan de pago.

## Servicios adicionales

**de Medicina de viajes** - LVFM ofrece visitas de planificación previa para ayudarlo a prepararse para viajar al extranjero. Nosotros habitualmente tenemos vacunas que pueden ser recomendadas para su área de viajes. Su médico analizará los riesgos para la salud, prescribir antibióticos y/o medicamentos profilácticos como se indica, y aconsejar sobre el cuidado de cualquier condición médica que usted pueda tener. Asegúrese de programar su visita de viaje con antelación a su viaje, sugerimos al menos 6 semanas, aunque varios meses es aún mejor. Por favor tenga en cuenta que los servicios de viaje no están cubiertos por el seguro - el pago será requerido en el momento del servicio.

**Ofrecemos Servicios Cosméticos** Botox, Juvederm Ultra, Juvederm Ultra Plus y Latisse. Por favor programe una consulta con la Dr. Lee si usted está interesado en lo que estos productos pueden hacer por usted. Servicios estéticos no están cubiertos por el seguro.

**LVFM tiene la misión de prestar cuidados de calidad en forma integral, compasivo y conveniente porque su familia es buena salud es la principal preocupación de nuestra familia.**

*Lebanon Valley Family Medicine, Inc. (LVFM) La atención primaria es una oficina dedicada a satisfacer las necesidades de cuidados de salud de las familias de hoy en día. Somos reconocidos por el Comité Nacional para el Aseguramiento de la Calidad (NCQA) como un Hogar Médico Centrado en el paciente (PCMH). El NCQA define el Hogar Médico Centrado en el paciente como "una manera de organizar la atención primaria que hace hincapié en la coordinación de la atención y la comunicación para transformar la atención primaria en "lo que los pacientes desean."*

*Residencias médicas pueden llevar a una mayor calidad y menos costo, y pueden mejorar los pacientes y proveedores de experiencia de cuidado." Puedes estar seguros de que los cambios se apliquen serán diseñados para mejorar nuestro servicio para usted. Su proveedor de atención personal y su equipo trabajará para mantener su mejor salud a través de la atención preventiva, la vigilancia de las condiciones de salud crónicas para obtener resultados óptimos, la coordinación y la continuidad de la atención.*

**La mejor atención sanitaria se logra cuando los pacientes y sus proveedores de atención médica trabajan como un equipo. Aquí están las maneras de que nuestro equipo trabajará para usted y lo que pedimos de usted con el fin de ofrecerle a usted la mejor atención.**

## Hogar Médico Centrado en el paciente (PCMH)

- Como nuestro paciente es importante para usted para elegir un proveedor para el cuidado de rutina. Para obtener más visitas urgentes para su proveedor de preferencia será entregado cuando esté disponible.
- Llámenos primero! A menos que el problema sea potencialmente mortal (entonces llamada 911) debe llamarnos primero con las preocupaciones por la salud 24/7.
- Como su hogar médico nos esforzaremos para coordinar todos los aspectos de su cuidado de salud para asegurar que usted recibe la atención que necesita. Este proceso funciona mejor cuando usted nos mantenga informados de cuidado de salud que usted recibe de otros proveedores, incluyendo comportamiento/cuidados de salud mental.
- Mantendremos un minucioso registro electrónico de su información de salud, incluyendo medicamentos, historial médico, los resultados de las pruebas, los registros hospitalarios y de atención especializada.
- Su proveedor personal tiene un equipo de personal de apoyo, incluidas las enfermeras y especialistas en seguros/remisión para ayudar en las necesidades de atención de la salud. Consulte nuestro folleto para información de contacto.
- Los servicios de interpretación disponibles cuando sea necesario. Por favor informe a nuestro personal si necesita asistencia.