



CUIDADO PEDIATRICO INTEGRAL, COMPASIVO Y COLABORATIVO

Como paciente de Pediatric Associates of the Northwest, queremos que sepa cuáles son todos los servicios disponibles para usted y su familia. Somos su hogar médico, lo que significa un acceso conveniente a servicios integrales y proveedores que colaboran con usted para brindarle la atención de la más alta calidad.

CLINICA DE BEAVERTON

14795 SW Murray Scholls
Drive, Suite 121
Beaverton, OR 97007
PH: (503) 673-1071
FAX: (503) 227-0676

CLINICA DE PORTLAND

2701 NW Vaughn Street,
Suite 360
Portland, OR 97210
PH: (503) 227-0671
FAX: (503) 227-0676

CLINICA DE TIGARD

7150 SW Dartmouth Street
Tigard, OR 97223
PH: (503) 968-3480
FAX: (503) 227-4589

www.portlandpediatric.com

¡ESTAMOS AQUI CUANDO NOS NECESITE!

Horario laboral entre semana: de lunes a viernes de 8am a 5pm (todas las clínicas)

Horario de fin de semana y días feriados: Las clínicas están abiertas los 365 días del año. Los sábados, nuestra clínica de Portland está abierta por la mañana para citas de atención urgente. Los domingos y días feriados, nuestra clínica de Tigard está abierta por la mañana para citas de atención urgente. Estas citas están disponibles para pacientes de cualquiera de nuestras clínicas.

Línea telefónica de asesoramiento disponible las 24 horas, los 7 días de la semana: durante horas laborales, nuestras enfermeras de triaje brindan asesoramiento médico el mismo día por teléfono y, por lo general, responden en un plazo de 4 horas. Fuera del horario laboral, nos asociamos con la línea telefónica de respuesta pediátrica del Randall Children's Hospital, que cuenta con enfermeras de triaje y proveedores de guardia listos para brindarle apoyo.

Visitas virtuales de telesalud: se ofrecen visitas virtuales para ciertos tipos de problemas. Evite el tráfico y tenga una cita con su proveedor desde la comodidad de su hogar.

Recursos: Encuentre una gran cantidad de información sobre recursos comunitarios, crianza de los hijos, resiliencia, temas generales de salud, seguridad y más en nuestro sitio web <https://www.portlandpediatric.com>. Nuestros especialistas en el apoyo familiar y trabajador de salud comunitario también pueden ayudar a conectar a las familias con los recursos comunitarios.

Portal del paciente: Nuestro portal seguro para pacientes, llamado “My Kid’s Chart” [*el expediente de mi hijo*], es una herramienta importante para usted y su proveedor. Nuestro portal para pacientes le permite enviar un mensaje no urgente al consultorio en cualquier momento del día o de la noche, programar citas, ver las vacunas, revisar los medicamentos y renovar recetas, revisar los resultados de las pruebas de laboratorio, ver los planes de atención y enviar formularios. También le enviaremos cuestionarios de salud importantes a través del portal para pacientes para que los complete antes de las visitas. Los mensajes y los pedidos para renovar recetas se procesan en un plazo de 2 días hábiles. Regístrese hoy con uno de los miembros de nuestro personal. Puede encontrar nuestro portal para pacientes en línea en: <https://panw.pcc.com/portal>

CONOZCA A NUESTRO EQUIPO DE PROVEEDORES DE MÚLTIPLES ESPECIALIDADES

Proveedores de atención primaria: Nuestros proveedores médicos pediátricos lo ayudarán a construir una base sólida para su salud y necesidades médicas. Lo atenderán durante sus visitas de bienestar o exámenes físicos, así como cuando tenga enfermedades, lesiones y problemas de salud.

Psicólogos de la salud conductual: Nuestros psicólogos están capacitados de manera experta para abordar una amplia variedad de problemas, como problemas académicos y del aprendizaje, dificultades emocionales, problemas del desarrollo, entrenamiento del sueño y dificultades en las relaciones familiares y sociales. Además, pueden ayudar a los pacientes a lidiar con los aspectos emocionales y conductuales de condiciones médicas.

Especialistas de la lactancia: Nuestras especialistas de la lactancia certificadas les brindan apoyo a las madres y los bebés en la experiencia física y emocional de la lactancia materna y/o la extracción de la leche. Las inquietudes más comunes incluyen el enganche y la posición, el suministro de leche de la madre, el aumento de peso del bebé, la extracción de leche y el destete. Nuestras especialistas de la lactancia también pueden reunirse con usted antes de que nazca su bebé para contestarle preguntas y ayudarla a prepararse, y guiarla sobre la extracción de leche para aquellas que van a regresar al trabajo o la escuela.

Coordinador del cuidado: Nuestro enfermero coordinador del cuidado está comprometido a mejorar los resultados de salud de los pacientes con necesidades de atención médica que son crónicas y complejas. Esto incluye desde el desarrollo de un plan de atención integral hasta la coordinación de

citas entre especialistas y el simplemente mantenerse en contacto con las familias. Algunos ejemplos incluyen el TDAH, el asma, el autismo, el síndrome de Down, las convulsiones, la parálisis cerebral y la diabetes.

OTROS MIEMBROS DE SU EQUIPO DE CUIDADO INCLUYEN A

Enfermeras de triaje: Nuestras enfermeras registradas con experiencia y bondad son la voz tranquilizadora que usted escucha al otro lado del teléfono cuando necesita asesoramiento médico. Escuchan atentamente sus inquietudes y preguntas para guiarle sobre los próximos pasos apropiados, ya sea, el cuidado en el hogar, una cita con un proveedor o la atención de emergencia inmediata.

Asistentes médicos: Nuestros asistentes médicos brindan un apoyo invaluable a nuestros proveedores en el cuidado de sus hijos. Ellos desempeñan muchas tareas clínicas, como obtener los signos vitales, administrar vacunas y realizar pruebas de laboratorio, y tareas administrativas como hacer un seguimiento de los resultados de laboratorio, programar citas futuras y ayudar con la renovación de recetas.

Recepcionistas médicos: Desde contestar teléfonos hasta recibir a las familias cuando llegan a sus citas, nuestros recepcionistas médicos están aquí para ayudarle. Son responsables de registrar a los pacientes, obtener o verificar la información del seguro, cobrar pagos, asegurarse de que los formularios de los pacientes estén completos y programar citas.

Coordinadores de remisiones: Nuestros coordinadores de remisiones tramitan y facilitan las remisiones de pacientes a especialistas externos y otros proveedores de atención médica. Verifican la elegibilidad del seguro y obtienen las autorizaciones necesarias.

Especialistas en apoyo familiar: a través de la coordinación de recursos comunitarios, nuestros especialistas en apoyo familiar se aseguran de que cada familia tenga acceso a la ayuda y los recursos que necesita. El sistema de atención médica puede ser confuso; nuestros especialistas en apoyo familiar saben cómo lidiar con él y abogar por usted. Pueden ayudar con cuestiones como apoyo financiero, recursos LGBTQ y transporte.

Coordinador del panel de población y trabajador de salud comunitario: Nuestro coordinador del panel de población, que también se desempeña como trabajador de salud comunitario, facilita la salud de la población con el objetivo de reducir las deficiencias en la atención. Ayudan a conectar a los pacientes pediátricos y sus familias con los servicios sociales para ayudar con las necesidades sociales básicas.

Especialistas en beneficios y elegibilidad: cuando establezca su atención en PANW, nuestros especialistas en beneficios y elegibilidad lo ayudarán a registrarse. Aparte de eso, ellos verifican los beneficios y la elegibilidad del seguro antes de las citas para asegurarse de que su visita esté cubierta.

Especialistas en expedientes médicos: siguiendo todas las normas de la ley de HIPAA, nuestros especialistas en expedientes médicos envían sus expedientes a las otras personas o entidades que usted autorice mediante un formulario de divulgación de información. También ayudan a obtener expedientes médicos de proveedores, especialistas y organizaciones externos.

PREPARESE PARA SU VISITA

- Traiga su tarjeta de seguro.
- Traiga su copago (se aceptan tarjetas de crédito/débito y cheques).
- Ingrese en su cuenta en el portal del paciente antes del día de su cita para llenar cualquier cuestionario que requiera su atención antes de la visita (estos le llegarán hasta 7 días antes de la fecha de la cita).
- Haga una lista de las preguntas o inquietudes que le gustaría tratar durante su visita.
- Haga una lista de todos los medicamentos que está tomando, incluyendo la información de la dosis y cualquier medicamento de venta libre.
- Llegue a tiempo a la cita. Si llega tarde a su cita, es posible que le pidan que la cambie.
- Si es un padre que acompaña a un adolescente a una visita, por favor tenga en cuenta que es posible que le pidan que espere en la sala de espera durante una parte de la visita.

POLITICAS QUE DEBE CONOCER

Aviso de la política de privacidad: Esta política le informa cómo podemos y no podemos usar y divulgar la información de salud que usted nos ha proporcionado o que hemos obtenido sobre usted. También le informa sobre sus derechos y nuestras obligaciones legales con respecto a su información de salud.

Política financiera y de facturación: Este es un resumen de nuestras políticas y expectativas financieras, incluyendo nuestra política de citas perdidas.

Política y procedimiento de asistencia con el idioma y servicios de interpretación médica: esta política y procedimiento describen nuestro proceso para brindar asistencia con el idioma y la interpretación médica.

Política de quejas: esta política describe la manera en que abordamos y resolvemos las quejas de los pacientes de manera rápida y eficaz.

Aviso de no discriminación: esto le indica cómo cumplimos con todas las leyes federales de derechos civiles y no discriminamos por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

Política para padres separados y divorciados: esto describe nuestro proceso de comunicación, citas, facturación, autorizaciones y disputas para familias con padres separados o divorciados.

Política de acompañantes: esta política le explica su derecho a tener un acompañante médico presente durante cualquier examen físico delicado.

DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS PACIENTES

Para poder brindarle una atención médica excepcional, existen reglas que ambos debemos seguir. A continuación, se detalla lo que puede esperar de PANW y lo que PANW espera de usted:

Usted y su hijo tienen derecho a:

- Recibir atención considerada y respetuosa independientemente de su sexo, edad, raza, religión, color, origen nacional, orientación sexual u otras características personales, incluyendo la fuente de pago de su atención.
- Esperar privacidad y respeto mientras recibe atención médica.
- Recibir la información necesaria para participar en las decisiones sobre la atención que recibe y dar su permiso informado antes de que se realicen procedimientos.
- Recibir la información que necesita sobre la salud y las condiciones médicas del paciente de una manera que pueda entender.
- Participar en los planes y las decisiones sobre el tratamiento médico del paciente y ser informado sobre las opciones de tratamiento médico.
- Esperar respuestas oportunas y razonables a sus preguntas.
- Tener acceso a los expedientes médicos del paciente de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- Saber que su expediente médico se mantendrá confidencial y se divulgará solamente con su consentimiento por escrito y dentro de los parámetros de nuestro Aviso de la Política de Privacidad. (Para obtener más información sobre su derecho a la privacidad, haga el favor de leer

atentamente nuestro Aviso de las Prácticas de Privacidad).

Usted y su hijo son responsables de:

- Proporcionar información verdadera y completa sobre la salud presente y pasada del paciente, y el historial familiar.
- Avisarle a su proveedor sobre cualquier cambio en la salud del paciente o las inquietudes que tenga sobre la salud del paciente.
- Hacer preguntas si no entiende la explicación de la enfermedad del paciente o cualquier instrucción que le demos.
- Hablarle de manera respetuosa al personal, los proveedores y otros pacientes de PANW.
- Ser considerado y respetar la privacidad de otros pacientes.
- Asumir la responsabilidad financiera por la atención y los servicios recibidos.
- Pagar sus facturas de PANW o, si está teniendo dificultades, llamarnos para hacer un plan de pagos.
- Llegar a tiempo a las citas programadas y entender que, si llega tarde, es posible que deba cambiar su cita para dedicarle el tiempo apropiado para brindarle una atención de calidad.
- Llamarnos al menos 24 horas antes de una cita programada cuando tenga que cancelarla o cambiarla, para evitar cargos por cancelación y para que la cita esté disponible para otro paciente.
- Rechazar el tratamiento, excepto lo exigido por ley, y ser informado de los efectos de su elección.
- Ser atendido en un tiempo razonable.
- Recibir una copia de su factura y una explicación de los cargos, si lo solicita.
- Recibir información sobre recursos y planes financieros.
- Programar citas preventivas para niños sanos a las edades recomendadas.
- Prepararse para sus visitas llenando los cuestionarios que le mandemos por el portal del paciente antes de venir al consultorio.
- Mantenernos informados de las actualizaciones de su nombre, número de teléfono, dirección y seguro.

Puede esperar que hagamos lo siguiente:

- Responder a cualquier solicitud razonable de manera cortés y rápida.
- Respetar su privacidad.
- Brindarle atención que tenga en cuenta sus valores personales, espirituales y culturales.
- Pedirle su tarjeta de seguro o preguntarle sobre cualquier cambio en su cuenta en cada visita.
- Pedirle que lea y firme un acuse de recibo de las actualizaciones de nuestras políticas existentes o de las nuevas políticas.