



¡Bienvenido a Family First Health!

Somos un Centro de Cuidado Médico enfocado en el paciente Acreditado por el Comité Nacional de Control de Calidad

MISIÓN

Family First Health hace la diferencia en la salud y la calidad de vida de las personas y comunidades que servimos:

- Proporcionando cuidado médico primario y dental, con calidad y compasión. Ofreciendo servicios sociales para aquellos que más los necesitan;
- Coordinando cuidado para el paciente y trabajando con otros proveedores para brindar una amplia gama de servicios dirigidos a las necesidades de nuestros pacientes;
 - Promoviendo y apoyando estilos de vida saludables;
- Colaborando con otros para mejorar el acceso y eliminar las barreras financieras, culturales, y lingüísticas;
 - abogando por nuestros pacientes y aquellos que carecen de acceso a servicios médicos.

Manual del Paciente

www.FamilyFirstHealth.org

¡Síguenos en Facebook y Twitter para enterarse de las actualizaciones y próximos eventos!

www.Facebook.com/FamilyFirstHealth

www.Twitter.com/FamFirstHealth

Bienvenidos a Family First Health

Nos honra que usted nos haya escogido para suplir sus necesidades médicas, dentales y de servicios sociales. Estamos comprometidos en brindarle el mejor cuidado posible. Ofrecemos atención primaria integral para niños, adolescentes y adultos. Incluimos en éste manual una breve descripción de los servicios que ofrecemos.

Family First Health es un centro de salud federal cualificado (FQHC, por sus siglas en inglés), accesible, orientado a la comunidad y está cubierto por el acta Federal Tort Claims Act (FTCA), es decir, considerando todas las demandas que están sujetas a la ley de proceso federal.

Family First Health ha estado proporcionando cuidado a la ciudad de York y a las comunidades aledañas por un poco más de 40 años. Actualmente, tenemos cinco centros sirviendo a los condados de York y Adams. Somos un modelo de salud que incluye servicios médicos y dentales, así como servicios sociales. Nos esforzamos por tener pacientes sanos y felices para así construir una comunidad más fuerte.

Family First Health recibe una subvención monetaria del Departamento de Salud y Recursos Humanos de los Estados Unidos, del United Way del Condado de York, del Departamento de Salud de Pennsylvania, el Departamento de Desarrollo Comunitario del Condado de York, la Oficina de Salud de la ciudad de York y la Comisión de Pennsylvania sobre el Delito y la Delincuencia. Family First Health no discrimina a nadie por razones de sexo, raza, credo, color, religión, origen nacional, ascendencia, edad, estado marital, orientación sexual, identidad de género o discapacidad, ya sea en la prestación de servicios o en sus prácticas de empleo.

Manténgase en Contacto

Hay varias maneras de mantenerse en contacto con Family First Health y de saber que estamos haciendo en las comunidades que servimos.

Sitio web: www.FamilyFirstHealth.org

Facebook: www.facebook.com/FamilyFirstHealth

Twitter: www.twitter.com/FamFirstHealth

Estamos encantados de ofrecer un **Portal de Pacientes** para nuestros pacientes médicos. Un portal del paciente es un sitio web seguro, que ofrece a los pacientes acceso conveniente las 24 horas a la información personal de la salud, desde cualquier lugar con una conexión a Internet. Utilizando un nombre de usuario y una contraseña segura, los pacientes pueden ver su información de salud, incluyendo:

- Visitas médicas recientes
- Resumen de alta
- Medicamentos
- Vacunas
- Alergias
- Resultados de Laboratorio y más...

¡Es fácil inscribirse al portal de paciente! Sólo vaya a www.FamilyFirstHealth.org/Portal y siga las instrucciones.

Family First Health es su Centro Médico

Un Centro Médico Enfocado en el paciente (PCMH, por sus siglas en inglés) es una nueva forma de proveer cuidado de este tipo. La meta es prevenir enfermedades y mantenerlo a usted saludable. En un PCMH, usted recibe cuidado planificado solo para usted con un proveedor dedicado a cargo de un equipo médico. Su equipo monitoreará su progreso y le incluirán en el proceso de toma de decisión referente a su cuidado. Su equipo de cuidado también coordinará el tratamiento que usted recibirá de otros médicos. Nos enfocamos en el paciente como un todo. Nuestro trabajo es ayudarle a tomar decisiones inteligentes sobre su salud y estilo de vida.

Estamos aquí para contestar sus preguntas sobre su salud. Le ayudaremos a obtener las pruebas y referidos que usted necesita. Para obtener el mejor cuidado usted debe de ayudarnos también. Por favor comparta cualquier información sobre su salud que pueda ayudarnos a encontrar el mejor camino hacia una vida saludable.

Usted puede obtener asesoramiento médico de día y de noche. Sólo tiene que llamar a nuestro número de teléfono regular. Cuando nuestra oficina está cerrada, un médico estará de guardia. Con mucho gusto le ofreceremos una cita al día siguiente en caso que necesite ser visto por uno de nuestros proveedores

Como su centro médico, le podemos ayudar a:

- *Conocer su equipo médico:*
El equipo de su centro médico le conocerá a usted y a su familia. Ellos le pueden ayudar a manejar su salud en su totalidad. Usted podrá ver el mismo equipo cada vez que nos visite y ellos podrán contestar sus preguntas de salud.
- *Trabajar con otros expertos médicos si lo necesita:*
Por ejemplo, si usted necesita un especialista, su equipo se mantiene en contacto con el especialista para asegurarse que usted reciba el cuidado que usted necesita.
- *Monitorearemos su información de salud utilizando computadoras y registros electrónicos:*
De esta manera su equipo tendrá a esta información en un solo lugar.
- *Comuníquese con su equipo cuando los necesite:*
Para contactar su equipo, favor llamar al número de teléfono de su centro:
George Street Center - 717-845-8617
Gettysburg Center- 717-337-9400
Hannah Penn Center - 717-843-5174
Hanover Center - 717-632-9052
Lewisberry Center - 717-938-6695

Servicios médicos y localizaciones

George Street

116 South George Street
York, PA 17403 • (717)-845-8617
Family First Health Plus, Caring Together, Nurse-Family Partnership,
The Women's Healthcare Group

Hannah Penn

(Localizado dentro de la escuela Hannah Penn)
415 E. Boundary Ave.
York, PA 17403 • (717) 843-5174

Hanover

1230 High Street
Hanover, PA 17331 • (717) 632-9052

Lewisberry

308 Market Street
Lewisberry, PA 17339 • (717) 938-6695

Gettysburg

(Plaza Peebles en Gettysburg)
1275 York Road, Suite 17
Gettysburg, PA 17325 • (717) 337-9400

Todos nuestros centros proveen los siguientes servicios:

- Cuidado médico pediátrico y de adultos
- Exámenes de salud rutinarios
- Vacunas
- Pruebas de infecciones de transmisión sexual y tratamiento, incluyendo pruebas de VIH
- Cuidado preventivo
- Referidos
- Planificación de familia, diagnósticos de embarazos y cuidados para un bebé sano
- Servicios de interpretación en múltiples lenguajes
- Médico de guardia para emergencias las 24 horas. Sólo llame a nuestro centro y siga las instrucciones del mensaje
- Programa de enfermeras para madres primerizas de bajos recursos
- Manejo de casos para personas que viven con el VIH y el SIDA
- Personal capacitado para evaluar la elegibilidad para los programas de seguros

Las especialidades que ofrece el Centro de George St. incluyen:

- Pruebas de VIH sin cita (Lunes a Viernes 8:30 am-3:30 pm)
- Caring Together – cuidado y servicios para personas que viven con VIH
- Servicios de obstetricia/ginecología a través de The Women's Healthcare Group

Servicios Dentales y sus ubicaciones:

Nuestras tres oficinas dentales en George St., Gettysburg, y Hanover ofrecen los siguientes servicios:

- Chequeo general y exámenes
- Limpiezas
- Radiografías
- Extracciones
- Dentaduras
- Restauraciones
- Endodoncias
- Dentista Pediátrico

¡Llame hoy para hacer una cita!

¡Por favor pregunte por opciones de pagos a través de nuestro Care Credit!

Le pedimos que cuando programe una cita dental, llegue 15 minutos antes para registrarse.

También le pedimos que traiga su tarjeta de seguro, copago pertinente, identificación con foto actual y una lista de todos los medicamentos que usted está tomando actualmente.

Por favor, recuerde que los niños menores de 17 años tendrán que venir acompañados por su padre, madre, o tutor legal durante toda la visita.

Si usted no puede asistir a su cita, por favor llame a la oficina con 24 horas de anticipación. Se contará como una cita perdida si usted no llama y cancela con 24 horas de anticipación. Si llega diez minutos después de su cita, también se contará como una cita perdida.

Cuidado dental fuera del horario regular: Si usted tiene una emergencia dental, por favor llame al 717-848-9905.

Odontología del primer año

La primera visita permite al dentista comprobar que no hay caries, además, para chequear otros problemas que puedan afectar los dientes, las encías y la salud general de su hijo. También se les demuestra a los padres como limpiar y cuidar apropiadamente la boca de sus bebés.

¡Los dientes de leche son importantes! La salud de los dientes de leche de su bebé afecta la salud de los dientes permanentes. El cuidado preventivo es necesario y puede reducir significativamente los problemas dentales. Problemas dentales como las caries, pueden causar dolor e infección así como trastornos en el crecimiento, aprendizaje y autoestima de su niño. ¡Haga una cita hoy!

¿Cómo hacemos la atención médica más accesible?

Departamento de Servicios de Navegación y Registración para el Paciente

El Departamento de Servicios de Navegación y Registración para el Paciente asiste a los pacientes de Family First Health y residentes de la comunidad que no tienen seguro en el proceso de registración y navegación de las compañías y programas de seguro médico. Esto incluye un análisis de elegibilidad y la registración para asistencia médica, CHIP (Programa de Seguro Médico para niños) y el programa Federal del Mercado de Seguros. También, incluye actividades, tanto internamente como externamente que ofrecen educación acerca de sus opciones de cobertura. Aparte de la ayuda en la registración nosotros procesamos aplicaciones para el Programa de Descuentos, así como recursos adicionales para aquellos que no cualifiquen para obtener seguro médico.

Programa de Descuentos

Family First Health ofrece descuentos de acuerdo a una escala de tarifa reducida. Tenemos cuatro niveles de descuentos disponibles. Por favor hable con uno de nuestros recepcionistas, quienes verificaran si usted cualifica. Todas las aplicaciones serán revisadas por nuestros navegadores.

Para su información

Cancelaciones o Atrasos

Si se acerca mal tiempo, por favor llame a nuestras oficinas para confirmar que estaremos abiertos. Usted puede sintonizar el canal WGAL para ver los anuncios de servicios. También lo divulgaremos en nuestra página de Facebook y Twitter!

www.Facebook.com/FamilyFirstHealth

www.Twitter.com/FamFirstHealth

Testamento/Directivas anticipadas de cuidado

En Family First Health estamos dedicados a su cuidado y bienestar. Creemos que una de las responsabilidades más importantes es preservar y mantener la vida de nuestros pacientes. También creemos que nuestros pacientes tienen el derecho y la responsabilidad de participar en las decisiones sobre su salud. Nuestros proveedores y/o personal le pueden ayudar a desarrollar estos importantes documentos.

Salud Mental/ Emocional (Behavioral Health)

Servicios integrados de salud mental/emocional pueden estar disponibles en su centro. Por favor vea a su médico para un referido.

Servicios Voluntarios

Nuestros servicios son voluntarios, y los pacientes tienen el derecho de rechazar o declinar cualquier servicio que se le ha ofrecido.

Médico

Portal del Paciente

Family First Health tiene ahora un portal que le permite a usted tener acceso a su información médica. Usted puede pedir una receta y citas utilizando nuestro portal de uso fácil. Todo lo que necesita para empezar es una dirección de correo electrónico. Si usted no tiene correo electrónico, nuestro personal le proveerá instrucciones en cómo crear uno. ¡Es así de fácil! Para más información, vea la página 2.

Resurtido de medicamentos

Family First Health le ordenará el resurtido de medicamentos cuando usted lo necesite. A nuestros pacientes se les instruye llamar a la farmacia local para este servicio. El farmacéutico enviará un pedido electrónico a su médico. Por favor pida el resurtido de sus medicamentos una semana antes de que se le terminen.

Referidos

En ciertos momentos es necesario recibir tratamiento de especialistas. Si su médico primario le refiere a un especialista, por favor denos 48-72 horas para procesar su referido.

Narcóticos /Sustancias Controladas

No se recetarán narcóticos a ningún **nuevo** paciente hasta que se haya establecido con nuestra práctica por un mínimo de 6 meses. Cuando recoge su receta de narcóticos, usted tiene que presentar una identificación válida con foto y firmar un formulario. Family First Health no permite el mal uso de ningún medicamento. Es política de Family First Health que usted firme el contrato de sustancias controladas cuando reciba el medicamento, esto incluye pruebas de detección de drogas sin aviso. Usted tiene el derecho de negarse a hacer la prueba de detección de drogas a través de la orina; sin embargo usted no recibirá recetas de narcóticos en el futuro.

Vacunas para Niños

El programa de vacunas para niños (VFC, por sus siglas en inglés) es un programa financiado federalmente, que provee vacunas sin costo para niños que no pueden ser vacunados debido a la falta de recursos financieros. Por favor pregunte a uno de nuestros empleados de apoyo clínico sobre nuestro maravilloso programa. Las vacunas son provistas a sus niños a bajo costo.

Programas Especiales

Caring Together

Las personas que viven con el VIH tienen necesidades únicas y enfrentan retos en conseguir acceso al cuidado médico, el manejo de casos y otros servicios. El programa de Caring Together, es una asociación colaborativa con Family First Health y WellSpan Health que provee, a través de un sistema único y coordinado, un cuidado de alta calidad para personas positivas con el VIH para que puedan acceder a los servicios que necesiten.

Los manejadores de caso evalúan a los clientes para verificar su elegibilidad para programas y servicios, proporcionados sin importar la habilidad de pagar del cliente. Los clientes o proveedores médicos pueden llamar al Gerente del Programa al (717) 846-6776 Ext. 4828 para saber más información o hacer una cita para la tramitación inicial.

Una vez hecha la tramitación inicial, las enfermeras determinarán las necesidades del cliente, le harán una cita médica y contactaran a otros miembros del programa quienes proveerán otros servicios necesarios.

Nurse-Family Partnership

Nurse-Family Partnership es un programa de madres primerizas de bajos ingresos. Enfermeras entrenadas especialmente están asociadas con las madres primerizas durante el embarazo y continúan visitándolas en el hogar hasta que el bebé cumpla los 2 años de edad.

Las tres metas principales del programa son: mejorar los resultados del embarazo, mejorar la salud del niño y mejorar la autosuficiencia económica de la familia.

Hannah Penn

Los estudiantes matriculados en los grados 5to a 8vo pueden ser vistos durante el día escolar sin la compañía de sus padres o tutores. Los estudiantes en los grados de K al 4to deber tener padres o tutores presentes en todas las citas. Por favor llame a nuestro centro de Hannah Penn para aprender como su hijo puede beneficiarse de estos servicios.