



**¡Bienvenido a Family First Health!**

**Hogar Médico Centrado 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 sirve al:

- Proveer cuidado médico primario y dental con compasión y de calidad y proveer servicios sociales a los que lo necesitan.
- Coordinar el cuidado y al trabajar con otros proveedores para proveer una amplia gama de servicios que nuestros pacientes necesitan.
- Fomentar y apoyar estilos de vida saludables.
- Colaborar con otros para mejorar el acceso y eliminar las barreras económicas, lingüísticas, y culturales que impiden el acceso a los servicios; abogar por nuestros pacientes y la comunidad con acceso médico limitado.

## **Manual del Paciente**

**[www.FamilyFirstHealth.org](http://www.FamilyFirstHealth.org)**

**¡Síguenos en Facebook y Twitter para estar informado(a) de las novedades de nuestros centros y sobre los próximos eventos!**

**[www.Facebook.com/FamilyFirstHealth](http://www.Facebook.com/FamilyFirstHealth)**

**[www.Twitter.com/FamFirstHealth](http://www.Twitter.com/FamFirstHealth)**

## ¡Bienvenido a Family First Health!

Estamos honrados de que usted nos haya escogido para satisfacer sus necesidades médicas, dentales, y de servicios sociales. Nos comprometemos en proveerle el mejor cuidado posible. Disponemos de un cuidado primario comprehensivo para niños, adolescentes, y adultos. Hemos incluido en este manual un breve resumen de los servicios que ofrecemos aquí en Family First Health.

Family First Health es un centro de salud federal cualificado (FQHC, por sus siglas en inglés), el cual es accesible y enfocado en la comunidad. Este centro médico está cubierto por la legislación *Federal Tort Claims Act (FTCA)*; es decir, que todas las demandas por negligencia están sujetas a la ley de procedimiento federal.

Family First Health ha proveído cuidado en la ciudad de York y las comunidades en su alrededor por más de 40 años. Actualmente, tenemos 6 centros sirviendo en los condados de York, Adams, y Lancaster. Seguimos un modelo de cuidado de salud que es inclusivo ofreciendo servicios médicos, servicios dentales, y programas comunitarios. Procuramos tener pacientes felices y saludables, los cuales forman una comunidad más fuerte.

Family First Health recibe subvenciones monetarias del departamento de Salud y Recursos Humanos de los Estados Unidos, de la organización de United Way del condado de York, el departamento de Salud de Pennsylvania, el departamento de Desarrollo Comunitario del condado de York, de la agencia de Salud de la Ciudad de York, entre otros. Family First Health no discrimina en base a género, raza, creencia, color, afiliación religiosa, nacionalidad, linaje, edad, status familiar, orientación sexual, identidad de género, o discapacidad, ya sea para proveer servicios o en sus prácticas de empleo.

### Manténgase en contacto con Family First Health

Hay varias formas para mantenerse en contacto con Family First Health y estar informado de lo que hacemos en las varias comunidades que servimos.

**Página Web:** [www.FamilyFirstHealth.org](http://www.FamilyFirstHealth.org)

**Facebook:** [www.facebook.com/FamilyFirstHealth](http://www.facebook.com/FamilyFirstHealth)

**Twitter:** [www.twitter.com/FamFirstHealth](http://www.twitter.com/FamFirstHealth)

Es un placer ofrecerles acceso al **Portal del Paciente** a nuestros pacientes médicos. El portal del paciente es una página web segura que permite que los pacientes tengan acceso a su información personal de salud las 24 horas del día en cualquier lugar con conexión al internet. Usando un usuario seguro y una clave segura, los pacientes pueden revisar su información de salud como:

- Resúmenes de las visitas médicas recientes
  - Medicamentos
  - Vacunas
  - Lista de alergias
- Resultados del laboratorio
  - ¡Y más!

¡Inscribirse al portal es fácil! Visite nuestra página web, [www.FamilyFirstHealth.org](http://www.FamilyFirstHealth.org) y siga las instrucciones.

## Family First Health es su Hogar Médico

El Hogar Médico Centrado en el Paciente (PCMH, por sus siglas en inglés) es un nuevo modelo de proveer cuidado. La meta es prevenir enfermedades y mantenerle saludable. Bajo el modelo de PCMH, usted recibe un plan de cuidado diseñado en usted, con un equipo de cuidado médico dirigido por un proveedor. Su equipo seguirá su progreso detenidamente y le incluirán en las decisiones que se tomen sobre su cuidado médico. Su equipo también coordinará el cuidado que usted reciba de otros médicos. Nos enfocamos en el paciente en su totalidad. Nuestro trabajo es ayudarlo a estar informado al tomar decisiones sobre su salud y estilo de vida.

Estamos aquí para proveerle respuestas a sus preguntas de salud. Le ayudaremos a obtener las pruebas y los referidos que usted necesita. De la misma manera, usted también tiene que ayudarnos para poder darle el mejor cuidado posible. Por favor, comparta con nosotros cualquier información de salud que nos pueda ayudar a encontrarle las mejores opciones para una vida más saludable.

Usted puede obtener consejo médico de día y de noche. Sólo tiene que llamar a nuestro número de teléfono. Cuando nuestra oficina está cerrada, un médico está de guardia. Si necesita atenderse con un proveedor, con gusto le ofreceremos una cita el día siguiente.

### Como su centro médico, le podemos ayudar:

- *Conozca a su equipo:*

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 podría ver el mismo equipo cada vez que nos visite y ellos le pueden contestar las preguntas relacionadas a su salud.

- *Trabaje con otros expertos médicos si es necesario:*

Por ejemplo, si usted necesita un especialista, su equipo se puede contactar con los especialistas para asegurarse que usted recibe el cuidado que necesita.

- *Monitoree su información de salud usando computadoras y registros electrónicos:*

De esta forma, su equipo tendrá todos los registros en un solo lugar.

- *Contacte a su equipo cuando los necesite:*

Su equipo de cuidado está disponible las 24 horas del día para ayudarlo. Puede contactarlos llamando a su centro, utilizando los números listados que figuran en la página siguiente.

## Servicios Médicos y Localizaciones

Centro de Columbia  
369 Locust Street  
Columbia, PA 17512 • (717) 342-2577  
Servicios de Uso de Sustancias

Centro de George Street  
116 South George Street  
York, PA 17403 • (717)-845-8617  
Los programas de Caring Together,  
Nurse-Family Partnership, Conexiones  
para un Embarazo Saludable, y Servicios  
de Uso de Sustancias

Centro de Gettysburg  
(La plaza de Peebles en Gettysburg)  
1275 York Road, Suite 17  
Gettysburg, PA 17325 • (717) 337-9400

Centro de Hannah Penn  
(Ubicado dentro de las facilidades de  
Hannah Penn)  
415 E. Boundary Ave.  
York, PA 17403 • (717) 843-5174

Centro de Hanover  
1230 High Street  
Hanover, PA 17331 • (717) 632-9052  
Servicios de Uso de Sustancias

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

### ***Nuestros centros proveen los siguientes servicios:***

- Cuidado para adultos y pediátrico
- Exámenes de salud rutinarios
- Vacunas
- Pruebas de y tratamiento para infecciones transmisibles sexualmente, incluyendo pruebas de VIH
- Cuidado preventivo
- Referidos a especialistas
- Planificación familiar, diagnósticos de embarazos y cuidados preventivos para bebés
- Servicios de interpretación de lenguajes disponibles
- Médico de guardia las 24 horas del día para emergencias. Sólo llame a su centro y siga las instrucciones del mensaje
- El programa de Nurse-Family Partnership para las madres primerizas de bajos recursos
- Manejo de casos para personas que viven con el VIH y el SIDA
- Personal capacitado para evaluar la elegibilidad a los programas de seguros
- Conexiones a las agencias y los recursos de la comunidad
- Servicios de Uso de Sustancias – disponible en los centros de Columbia, George Street, Hanover y Gettysburg.
- Salud Mental Integrada – disponible en los centros de Columbia, George Street, Gettysburg, Hannah Penn y Hanover.
- Atención médica radicada en la escuela en el Centro de Hannah Penn
- Coordinación de cuidado

### ***Las especialidades que ofrece el centro de George St:***

- Pruebas de VIH sin cita (lunes a viernes de 8:30am a 3:30 pm)
- El programa de Caring Together - cuidado y servicios para personas que viven con VIH
- El programa de Community Health Workers para las mujeres embarazadas en la ciudad de York

## Servicios dentales y localizaciones:

Nuestras tres localizaciones en George Street, Gettysburg, y Hanover ofrecen los siguientes servicios:

- Chequeo general y exámenes
- Limpiezas
- Radiografías
- Extracciones
- Dentaduras
- Restauraciones
- Tratamientos de conducto
- Dentista Pediátrico
- Corona dental

¡Llame hoy para programar su cita!

Por favor pregunte acerca de nuestras opciones de pago a través de Care Credit.

**Le pedimos que cuando programe su cita con el dentista, llegue 15 minutos más temprano para registrarse.** También, le pedimos que traiga su tarjeta de seguro médico, el copago, una identificación con foto válida y una lista de los medicamentos que esté tomando actualmente.

Por favor recuerde que los niños menores de 17 años de edad necesitan estar acompañados por los padres o tutor legal durante toda la visita.

Si usted no puede asistir a su cita, por favor llame a nuestra oficina con 24 horas de anticipación. Si no llama 24 horas antes para cancelar, se le contará como una cita perdida. También, si usted llega 10 minutos después de la hora asignada para su cita, se le contará como una cita perdida.

Cuidado dental después de las horas laborables: Si usted tiene una emergencia dental, por favor llame al (717) 848-9905.

### Primer año - Odontología

La primera visita le permite al dentista no solo revisar si hay caries dentales, sino también otros problemas que afectan los dientes, las encías y la salud del niño en general. Además, se les enseña a los padres como limpiar y cuidar de la boca del bebé apropiadamente.

¡Los dientes de los bebés son importantes! La salud de los dientes de su bebé (dientes primarios) afecta la salud de los dientes secundarios. El cuidado preventivo es necesario y puede reducir considerablemente el efecto de los problemas dentales. Los problemas dentales, como las caries, pueden causar dolor e infección, y asimismo pueden contribuir a los problemas de crecimiento, desarrollo y autoestima. ¡Programe una cita para su niño(a) hoy!

## Servicios que Ofrecemos para Proveer Atención a un Costo Razonable

### ***Departamento de Servicios de Navegación y Registración para el paciente***

El departamento de Servicios de Navegación y Registración asiste a los pacientes de Family First Health y a los residentes de la comunidad, sin seguro médico, en el proceso de inscripción a seguros médicos. Esto incluye, ayudarlo a verificar su elegibilidad y con la registración a las siguientes coberturas: asistencia médica, CHIP (programa de seguro médico para niños), y los programas de seguros a través del Mercado Federal. Adicionalmente, proveen información sobre actividades, internas o externas, que educan sobre los seguros médicos asequibles. Aparte de la asistencia en la registración de seguros, también procesamos aplicaciones para el programa de descuentos y ofrecemos recursos adicionales para aquellos que no cualifican a un seguro médico.

### ***Programa de Descuento***

Family First Health ofrece un programa de tarifa reducida, por lo cual, el pago es basado en el ingreso familiar y en el núcleo familiar. El descuento tiene cuatro escalas disponibles para usted, en base a las Guías Federales para Índice de Pobreza. Por favor, hable con uno de nuestros representantes, para verificar si usted cualifica. Todas las aplicaciones serán verificadas por nuestros navegadores.

## Para Su Información

### ***Cancelaciones o atrasos***

Si se aproxima mal clima, por favor llame a nuestra oficina para verificar si estamos abiertos. También, puede sintonizarse al canal de WGAL para ver los anuncios de servicios. Además, lo anunciamos en nuestra página de Facebook y Twitter!

[www.Facebook.com/FamilyFirstHealth](http://www.Facebook.com/FamilyFirstHealth)

[www.Twitter.com/FamFirstHealth](http://www.Twitter.com/FamFirstHealth)

### ***Testamento/Directivas Médicas Anticipadas***

En Family First Health estamos dedicados a su cuidado y bienestar. Creemos que unas 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 personal le pueden ayudar a desarrollar estos documentos importantes.

### ***Servicios Voluntarios***

Nuestros servicios son voluntarios. Los pacientes tienen el derecho de rechazar cualquier servicio que se le ofrezca.

## Médico

### ***Portal del Paciente***

Family First Health tiene ahora un portal para que los pacientes tengan acceso a su historial médico. Usted puede pedir una receta o una cita médica utilizando nuestro portal del paciente fácil de usar. Todo lo que usted necesita para empezar es un correo electrónico. Si usted no tiene correo electrónico, nuestro personal le proveerá instrucciones en cómo crear un correo electrónico. ¡Es así de fácil! Para más información referirse a la página 2.

### ***Renovación de medicamentos***

Family First Health renovará los medicamentos cuando sea necesario. Les sugerimos a nuestros pacientes llamar a su farmacia local para renovar sus medicamentos. El farmacéutico enviara un pedido electrónico a su médico. Por favor, pida la renovación de sus medicamentos a su farmacia una semana antes de que se le terminen.

### ***Referidos***

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

### ***Narcóticos/ Substancias controladas***

Para proveerles un mejor servicio a nuestros pacientes, Family First Health tiene una política de sustancias controladas, la cual nuestro personal y pacientes son responsables de seguir. Basado en esta la política, las prescripciones de sustancias controladas (incluyendo opioides, estimulantes o medicamentos sedantes) no pueden ser recetadas a pacientes nuevos hasta que se hayan establecido en este consultorio o el proveedor asignado de Family First Health haya revisado los historiales médicos. Family First Health monitorea estos medicamentos y no permitirá el mal uso de ellos. Por lo tanto, la política de Family First Health es que los pacientes/tutores firmen el acuerdo de sustancias controladas al recibir una receta de estos medicamentos. El acuerdo incluye una lista de responsabilidades del proveedor y del paciente. Por ejemplo, se espera que los pacientes les informen a los proveedores todos sus medicamentos recetados, usen los medicamentos según fueron recetados, y participar en pruebas de drogas regulares y sorteadas para garantizar la seguridad del paciente.

### ***Vacunas para niños***

El programa de Vacunas Para Niños (VFC, por sus siglas en inglés) es un programa financiado federalmente que provee vacunas, a ningún costo, para niños que no pueden ser vacunados debido a una inhabilidad de pagar. Por favor pregúntele a alguien de nuestro personal de apoyo clínico para saber más sobre este maravilloso programa. Las vacunas son proveídas a sus niños a un bajo costo.

### ***Coordinación de Cuidado Guiado***

Coordinación de Cuidado Guiado ofrece apoyo adicional a pacientes médicos, quienes has sido identificado, para ayudarles a comprender y atender sus necesidades de salud. Un coordinador de cuidado guiado, una enfermera y el paciente trabajaran juntos en un plan para conectar al paciente con los recursos disponibles y la educación para ayudarle a cumplir sus objetivos de salud.



## Programas Especiales

### ***Caring Together***

Personas que son VIH positivo tienen necesidades y retos únicos en el acceso al cuidado médico, manejo de casos y otros servicios. El programa de Caring Together, es una asociación colaborativa con Family First Health y WellSpan Health, proporciona un sistema integrado de atención coordinada de alta calidad para las personas que son VIH positivo. Este programa les ayuda a poder acceder fácilmente a los servicios que necesitan.

Los administradores de casos evalúan a los clientes para determinar su elegibilidad para una variedad de programas de asistencia, y se les provee los servicios independientemente de la disponibilidad del cliente para pagar. Los clientes o los proveedores médicos pueden llamar al gerente del programa al 717-846-6776 Ext. 4855 para obtener más información o programar una admisión.

Luego de la admisión, las enfermeras evaluarán las necesidades, programarán una cita médica y se contactarán con otros miembros del equipo de Caring Together que brindarán otros servicios según sea necesario.

### ***Nurse-Family Partnership***

Nurse-Family Partnership es un programa de visitas al hogar para madres primerizas de bajos ingresos. Enfermeras entrenadas y especializadas acompañarán a las madres primerizas durante el embarazo y visitarán el hogar hasta que el bebé cumpla los 2 años de edad.

Los tres objetivos principales del programa son mejorar los resultados del embarazo, mejorar la salud y el desarrollo del niño(a) y mejorar la autosuficiencia económica de la familia.

Para más información, comuníquese con el programa de Nurse-Family Partnership al (717) 843-6330.

### ***Hannah Penn***

Los estudiantes matriculados en los grados 5to a 8vo pueden ser atendidos durante el día escolar sin la compañía de sus padres o tutores. Los estudiantes en los grados de Kínder a 4to deben tener a sus padres o tutores presentes en todas las citas. Por favor, llame a nuestro centro de Hannah Penn para informarse como su hijo(a) puede beneficiarse de estos servicios.

### ***Conexiones para un Embarazo Saludable***

El programa de Conexiones para un Embarazo Saludable es un programa gratuito de alcance comunitario que ayuda a las mujeres embarazadas a encontrar y acceder a recursos para un embarazo saludable. Los trabajadores comunitarios de salud se asocian con las mujeres embarazadas en la ciudad de York y las comunidades vecinas para apoyar embarazos saludables. Comuníquese con el programa de Conexiones para un Embarazo Saludable al (717) 801-4812 para más información.



## Servicio de Uso de Sustancias

Family First Health toma un enfoque basado en el equipo para trabajar con pacientes afectados por el consumo de sustancias, desde el alcohol hasta los opioides. Nuestro equipo trabaja como un equipo de administración de la atención basado en la comunidad formado por proveedores médicos, administradores de casos, especialistas en apoyo de recuperación y personal de salud del comportamiento. Proporcionamos a todos los pacientes el apoyo integral que necesita para alcanzar y mantener la recuperación, todo bajo un entorno de atención médica primaria.

Como parte de nuestros servicios, ofrecemos el tratamiento asistido por medicamentos (MAT, por sus siglas en inglés) - buprenorfina (por ejemplo, Suboxone®/Subutex®) y naltrexona (Vivitrol®).

Juntos, nuestro equipo trabaja con los pacientes para desarrollar planes de pacientes individualizados e integrales para conectar a cada paciente con los recursos y el apoyo de la comunidad. Nuestro enfoque integral brinda la ayuda que cada paciente necesita para estar sano y mantenerse saludable.

Para obtener más información o conectarse con los Servicios de Uso de Sustancias, hable con su proveedor. Su proveedor podrá ponerle en contacto con un miembro del equipo de Servicios de Uso de Sustancias, el cual hablará con usted para conocer más sobre sus necesidades y sobre cómo podemos ayudarle mejor.

## Salud Mental Integrada

Family First Health ofrece servicios de salud mental en la mayoría de nuestras localizaciones. El modelo de salud mental es conocido como Cuidado Colaborativo. Este equipo está enfocado en las necesidades de su cuidado médico. El proveedor de Cuidado Colaborativo trabaja en conjunto con el proveedor de Cuidado Primario para ayudarle con el bienestar de su salud mental y las necesidades de su salud física.

El enfoque del cuidado colaborativo ofrece hasta 10 sesiones orientadas en la depresión, la ansiedad, el uso de sustancias y otras condiciones relacionadas. En adición, ofrecemos intervenciones específicas para ayudar a dejar de fumar, dolores crónicos, manejo de estrés, insomnio y manejo de peso. Algunas localizaciones también ofrecen grupos de dolor crónico y apoyo por pérdida de un ser querido. A través de las actividades positivas, destrezas adquiridas y educación, los pacientes aprenden a manejar los síntomas y a mejorar su calidad de vida.

Para aprender más sobre el programa de Salud Mental Integrada, por favor hable con su proveedor.

**A partir del 1ro de julio de 2018, se facturarán las citas del Cuidado Colaborativo de LCSW de acuerdo a la cobertura de su seguro médico.**

- Si usted tiene Medicaid, nada cambiará en sus visitas. Continuaremos facturando a su seguro médico.
- Si usted tiene Medicare, se le enviará una factura por el co-seguro del 20%.
- Si usted tiene algún producto de Medicare (Advantage) u otro seguro médico privado puede que, se le cobre el co-pago de su visita. Sin embargo, usted puede cualificar para nuestro programa de tarifa reducida, dependiendo de su núcleo familiar y el ingreso.
- Si no tiene cobertura de seguro médico, se le cobrará una tarifa nominal por su visita de acuerdo a nuestro programa de tarifa reducida.
- Si usted ve a algunos de nuestros consejeros de salud mental durante su visita con su proveedor, se le facturará por cada visita separada.

**¡El personal de FFH le puede ayudar con estos costos!**

**Si no tiene cobertura, por favor, hable con su proveedor médico o algún miembro del equipo acerca del costo de cuidado, sobre el programa de tarifa reducida, y oportunidades para obtener cobertura.**