



## Sunrise Family Clinic, LLC

320 SE Baker St., McMinnville, OR 97128  
Phone: (503) 474-3600/Fax: (503) 474-3601  
[www.sunrisefamilyclinic.com](http://www.sunrisefamilyclinic.com)

### ¡Bienvenidos a nuestra clínica!

Nos gustaría tomar un momento para darle la bienvenida personalmente a nuestra Clínica. En Sunrise Family Clinic estamos encantados de colaborar con usted en la mejorar su salud, y esperamos poder llegar a conocerle mejor. Nuestro objetivo es brindarle una experiencia de cuidado cálida, cariñosa y personalizada. Nos esforzamos en limitar el número de pacientes que aceptamos para permitir que Jacqui, Noelle, Tracy, y Lisa pasen suficiente tiempo con sus pacientes. Somos lo suficientemente flexibles como para darles nuestro número de teléfono celular, lo que le permite hablar con alguien sobre cuestiones urgentes después de horas y los fines de semana, cuando sea necesario. A veces, citas urgentes de fin de semana (como suturas) pueden estar disponibles, si se ajusta al horario de la enfermera. Jacqui, Noelle, Tracy, y Lisa suelen estar en reuniones, con sus familias o de voluntarias cuando no están en la oficina, **por lo cual le pedimos que por favor deje un mensaje cuando llame al teléfono celular después de horas de servicio**. Alguien le regresara su llamada tan pronto como sea posible (Si no ha recibido una llamada de retorno dentro de 30 minutos llame otra vez. Llamadas que **NO** sean urgentes le regresaremos la llamada para el próximo día). Le brindaremos atención holística, incluyendo tratamientos médicos naturales y tradicionales, nos centramos en la prevención (incluyendo exámenes físicos anuales, como lo recomiendan las guías para personas de todas las edades), así como utilizar la investigación más actualizada para proveerle un mejor cuidado.

**Requerimos 24 horas de aviso si no puede mantener su cita programada.** Jacqui, Noelle, Tracy y Lisa programan el tiempo para pasar con cada paciente y les gustaría poder seguir haciéndolo. Por lo tanto, es importante saber si usted no asistirá a su cita para poder darle ese espacio a alguien que lo necesite. Debido a esto, hay una tarifa de \$ 25.00 por cada cita perdida sin aviso de 24 horas antes. Después de tres (3) citas perdidas, reservamos el derecho de discontinuar nuestros servicios con usted.

Nuestras llamadas de facturación y recordatorios automáticos son realizadas por Athena en la Costa Este. Si tiene preguntas o inquietudes sobre cualquiera, por favor no dude en llamar a nuestra oficina. Sunrise Family Clinic ofrece con frecuencia asistencia financiera si el costo es una barrera para su atención médica. Independientemente de su seguro, puede solicitar una solicitud si necesita asistencia con el pago o un plan de pago.

Puede contactarnos a través del portal de pacientes en nuestro sitio web ([www.sunrisefamilyclinic.com](http://www.sunrisefamilyclinic.com)). Usted puede actualizar la información allí, y ver los laboratorios o notas de su visita. Si tiene algún problema o preocupación, por favor háganoslo saber - nos esforzamos por dar un excelente servicio al cliente. Gracias por escoger a Sunrise Family Clinic para colaborar con usted. ¡Esperamos trabajar con usted para ayudarlo a alcanzar la mejor salud posible!



## Sunrise Family Clinic

Jacqui Terrill Cooke, FNP, CNM

Noelle McLaughlin, DNP

Lisa Bingham, FNP

Tracy Brunette, FNP

320 SE Baker St., McMinnville, OR 97128

Sitio web: [www.sunrisefamilyclinic.com](http://www.sunrisefamilyclinic.com) – Contáctenos al portal paciente en cualquier momento!

Teléfono: (503) 474-3600 / Fax: (503) 474-3601

Celular: (503) 435-8920 – Solo para llamadas urgentes después de horas de servicio

Lunes: 8:00am-7:00pm

Martes: 7:00am-4:30pm

Miércoles: 9:00am-7:00pm

Jueves: 8:00am-4:30pm

Viernes: 7:00am-4:30pm

### ***Nuestra Misión:***

Ofrecer una atención de salud excelente y memorable para nuestros pacientes y sus familias.

### ***Nuestros Valores:***

**Cuidado, compasión y respeto:** Reconocer las circunstancias únicas y físicas de cada persona en este mundo, utilizando un tratamiento individualizando que mejor le convenga y proteger su privacidad.

- Incluye escuchar preocupaciones, respondiendo a sus preguntas y coordinar cuidado y los servicios que sean necesarios.

**Asociación:** Tratamos de obtener la investigación actualizada para ofrecer opciones de tratamiento no médico y médico para mejorar la salud de cada individuo y sus familias.

- Incluye ofrecer opciones de tratamiento que mejor se adapten a las circunstancias y deseos del paciente, incluyendo las modalidades de tratamiento alternativo como se indica

**Administración y flexibilidad:** Cuidar a cada persona sabiamente, los recursos y la tierra: desarrollar y mantener una salud óptima.

- Esto incluye la disponibilidad de citas del mismo día o el día siguiente, después de horas de ayuda y alternativas a la atención de urgencia o emergencias

**Objetivo:** proporcionar un cuidado honesto, donde personas y familias se sientan apoyadas en la mejoría de su salud.

## ***Pólizas de oficina***

En un esfuerzo para proporcionarle atención de calidad, nos parece importante hacerle saber de nuestras políticas de oficina. Conociendo esta información nos puede ayudar a trabajar juntos, evitar posibles problemas por el camino y ayudar a todos a saber qué esperar.

### **Citas**

Tratamos de estar a tiempo con nuestras citas así es que le pedimos que usted llegue a tiempo a sus citas. Por favor llame si tiene algún retraso y le dejaremos saber si podemos verle o si será necesario volver a programar su cita. Si usted llega más de 15 minutos tarde a su cita, Esa cita cuenta como una cita perdida (véase abajo), y se le puede pedir que re programe su cita o esperar hasta la próxima cita disponible.

**Si usted es incapaz de presentarse para su cita, le pedimos que te llame y cancele 24 horas antes de su cita.**

Entendemos que se presentan situaciones de emergencia personales, y tenemos que tener en cuenta. Si usted encuentra que no puede mantener su cita, un aviso de 24 horas nos permitirá programar otro paciente que necesite el tratamiento, haciendo la práctica más eficiente y la vida de todos un poco más suave. Es nuestra póliza que una cancelación/reprogramación con menos 24 horas de anticipación resultará en un cargo de \$25 y se aplica a su cuenta. Tres citas perdidas podría resultar en ser despedido de la clínica.

### **Cobertura de seguro y sus responsabilidades**

Hay muchas compañías de seguros con múltiples planes, es su responsabilidad verificar lo que cubre su plan de seguro antes de programar su cita. Se espera que pague su saldo completo al tiempo de servicio (ejemplo: copago, deducibles y servicios que no sean cubiertos por su seguro).

Puede pagar con cheque, efectivo o tarjeta de crédito.

Si no nos proporciona su información de seguro médico se le cobrara a usted por los servicios. Si tiene un saldo puede pedir ayuda para disminuir si saldo.

Debe estar familiarizado con la respuesta a las siguientes preguntas...

1. ¿Mi plan tiene servicios que no están cubiertos por el seguro?
2. ¿ Mi seguro requiere un copago para las citas de oficina o de una sala de emergencias? Hay un porcentaje de cada visita que debo pagar?
3. ¿ Mi seguro requiere una autorización medica antes de una visita de emergencia? Si la respuesta es Si, llame antes de ir, Excepto cuando su vida está en peligro.
4. Cubre su seguro citas de rutina sin deducible?
5. ¿Cubre procedimientos (tales como supresiones, tratamiento de verruga, etc.) durante la consulta en la oficina, Tienes un deducible?
6. ¿ Que farmacia tiene que usar? Su compañía de seguros tiene una lista de medicamentos recomendados: (formulario), tráigalo con usted a todas las citas.

7. Si necesita exámenes de laboratorio o radiografías, hay ciertos laboratorios/servicios están obligados a utilizar?

8. Si necesita atención de emergencia después de horas, que departamentos de emergencia (hospital) debe usar?

9. Su compañía de seguro le permiten utilizar los centros de atención inmediata?

Utilizamos códigos para determinar el tipo de consulta, los problemas tratados durante la visita, los procedimientos y el tiempo que tomo la consulta, basado en los estándares nacionales. Una vez que se manden estos códigos a su seguro, NO seremos capaces de cambiarlos.

### **Pago**

Se espera que pague su factura durante cada consulta. Cuentas atrasadas pueden ser enviadas a una agencia de colección, o puede resultar en ser despedido de nuestra clínica. Tratamos de ser flexible y entender que hay momentos de dificultad financiera. Si es necesario, estamos dispuestos a ofrecerle un plan de pago.

Pacientes sin seguro médico pueden recibir un descuento de 40% de nuestros servicios cuando paga el total el día de su consulta. Este descuento no será válido después de que se ha enviado el cobro.

Ayuda financiera: Si no puede pagar su cuenta, puede comunicarse con nuestra Gerente, Linda Terrill y puede pedir una aplicación de ayuda financiera.

### **Llamadas después de las horas**

Contamos con una enfermera disponible después de horas se servicios para manejar situaciones de urgencia. Si hay una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias. Porque es un teléfono celular, por favor sea respetuoso al llamar y limite su tiempo y preguntas urgentes solamente. Llamadas para los repuestos de medicamentos, preguntas acerca de enfermedades leves, dosis de medicamento sin receta médica, etc., deben realizarse durante las horas regulares de oficina. No podemos estar disponibles a todas horas para preguntas que no sean urgentes. Si el proveedor considera que una llamada nocturna es inadecuada, le puede recordar que dicha llamada se debe hacer en horario de oficina. Varias llamadas que la proveedora considere inadecuadas pueden resultar en un cargo por tiempo de servicios.

También puede mandar un texto al teléfono celular con cuestiones urgentes. Puede mandar un mensaje a través del portal del paciente o dejar un mensaje en la oficina para asuntos no urgentes. Tenga en cuenta que cuando llame al celular, es probable que tenga que dejar un mensaje. Si no le regresamos su llamada en 30 minutos, por favor, llame o mande un texto de nuevo. Si su llamada es no urgente (como relleno de los medicamentos, etc. como se describe arriba), No se le regresara la llamada hasta el día siguiente.

### **Recargas de Medicamentos**

Por favor llame a su farmacia para los repuestos de la medicina. Por favor permita 2-3 días hábiles para todos los repuestos de medicamentos. A menudo tratamos de completar las recargas el mismo día, pero algunos días estamos muy ocupados o fuera de la ciudad.

### **Despidos de la práctica**

En ocasiones, nos es necesario despedir a un paciente o la familia de la Clínica. Las causas serian pero no se limitan a lo siguiente:

- 1) Llegar tarde o citas perdidas
- 2) Incumplimiento de recomendaciones medicas
- 3) Por falta de pago de facturas
- 4) Si hace amenazas, es abusivo, o comportamiento grosero hacia el personal de oficina, médicos, u otros pacientes y familias

# Derechos y Responsabilidades

*Es la expectativa de que el equipo de Sunrise Family Clinic y sus pacientes se asociarán juntos para proveer una atención médica de alta calidad para Omejorar la salud de los individuos y las familias, de una manera abierta y respetuosa en un ambiente confidencial. Esperamos que usted se involucre en sus opciones de tratamiento y siempre este bien informado. Por lo cual, queremos que usted conozca sus responsabilidades y sus derechos relacionados con su atención médica.*

## **Sus responsabilidades**

- Trabajar activamente con su proveedor para resolver problemas y desarrollar metas.
- Activamente participar en su plan de tratamiento, preguntar cuando no entienda, realizar cambios cuando sea necesario, y mantener a su proveedora informada de la eficacia de su tratamiento.
- Tomar sus medicamentos según le sean prescritos por su proveedora, o discutir por qué cree que usted no será capaz de tomar el medicamento.
- Notificar a su proveedora de cualquier cambio en sus medicamentos o si le han prescrito medicamentos adicionales.
- Busque ayuda adicional para cualquier problema mental, alcohol o drogas.
- Trate al personal de la clínica y otros pacientes con respeto.

*Además, esperamos que:*

- Proporcione información completa y exacta, acerca de su salud y su historial médico, incluyendo condición presente, más allá de enfermedades, hospitalizaciones, medicamentos, vitaminas, productos herbarios y cualquier otros asuntos sobre su salud, incluyendo los riesgos de seguridad percibida. También esperamos que esta información incluya su nombre completo, dirección, número de teléfono de la casa, fecha de nacimiento, número de Seguro Social, compañía de seguros y empleadores.
- *Proporcione a la clínica con una copia de su directiva anticipada, si tiene una, cualquier cartilla de vacunación y un consentimiento con los nombres y la información de los proveedores anteriores o actuales, permitiéndonos así podemos acceder a los registros si es necesario para mejor proveerle. Si no conoces los anteriores proveedores de nombres, es su responsabilidad encontrar esta información.*
- Se espera que haga preguntas cuando no entienda la información o instrucciones. Si usted cree que no puede seguir con su plan de tratamiento, es su responsabilidad dejarle saber a su enfermera. Usted es responsable de los resultados si no sigues con su cuidado, tratamiento y plan de servicio.
- *Esperamos que nuestro personal, pacientes y visitantes sean tratados con cortesía y respeto; Respetar todas las reglas de la clínica y las normas de seguridad; y ser consciente de los niveles de ruido, privacidad y el número de visitantes.*
- Esperamos que proporcione información completa y precisa acerca de su cobertura de seguro de salud y para pagar sus cuentas a tiempo. Hay muchas compañías de seguros con múltiples planos, es su responsabilidad verificar lo que cubre su plan de seguro antes de programar una cita. Se espera que usted pague por los servicios que su seguro no cubra (ejemplo: copago, deducibles y sin cobertura de servicios), Todos los cobros son enviados en un lapso de 30 días.
- *Usted es responsable de sus citas, Por favor llame con tiempo si algo le impide completar este compromiso.*

## **Sus derechos**

- *Usted tiene derecho a recibir atención considerada, respetuosa y compasiva en un ambiente seguro independientemente de su edad, género, raza, origen nacional, religión, orientación sexual o discapacidad. Esto incluye el derecho a ser llamado por su nombre preferido y estar en un ambiente que mantiene la dignidad y agrega a una autoimagen positiva.*
- *Usted tiene derecho a recibir atención en un ambiente seguro libre de toda forma de abuso, negligencia, o malos tratos.*
- *Usted tiene derecho a que alguien permanezca con usted para apoyo emocional durante su visita, a menos que usted no se sienta seguro. Usted tiene el derecho a no permitir que alguien entre a la habitación con usted. Puede solicitar que una persona este con usted durante cualquier tipo de examen.*
- *Usted tiene el derecho a ser informado sobre su posible diagnóstico y pronóstico, los beneficios y riesgos del tratamiento y los resultados esperados del tratamiento, incluyendo resultados inesperados. Usted tiene el derecho a dar consentimiento informado por escrito antes de comenzar cualquier procedimiento siempre y cuando no sea de emergencia.*
- *Usted tiene el derecho de recibir servicios de protección y defensa en casos de abuso o negligencia. Podemos proporcionarle una lista de estos recursos.*
- *Usted, así como sus familiares y amigos con su permiso, tienen derecho a participar en decisiones sobre su cuidado, su tratamiento, incluido el derecho a rechazar el tratamiento en la medida permitida por la ley. Si decide no seguir el Consejo de su enfermera, su enfermera de Sunrise Family Clinic no será responsable de las consecuencias médicas que puedan ocurrir.*
- *Usted tiene el derecho a recibir cuidado que usted puede entender. Muchos de nuestro personal son bilingües, su plan de salud puede proporcionar intérpretes cuando sea necesario o puede traer su propio intérprete. Haremos todo lo posible para asegurarse que la información dada sea apropiada a su edad, la comprensión y el lenguaje. Si tienes visión, habla, audición y otras deficiencias, puede solicitar ayudas adicionales para asegurar el cumplimiento de sus necesidades de cumplidas.*
- *Usted tiene el derecho de hacer una directiva anticipada y designar a alguien para tomar decisiones de atención médica en caso de que usted no pueda. Si no tiene una directiva anticipada, podemos proporcionarle con información y ayudarle a realizar una.*
- *Usted tiene el derecho a participar en su plan de cuidado.*
- *Usted tiene derecho a recibir toda la información sobre sus cargos.*
  - *Usted puede esperar que toda comunicación y registros sobre su atención sean confidenciales, a menos que la divulgación sea permitida por la ley. Usted tiene el derecho a ver u obtener una copia de sus registros médicos, aunque puede tardar 3-30 días para proporcionar una copia completa de ellos a usted. Puede agregar información a su expediente médico poniéndose en contacto con Linda Terrill. Usted tiene derecho a solicitar una lista de personas a quienes podemos divulgar su información médica personal.*
- *Usted tiene el derecho a dar o de negar consentimiento para grabaciones, fotografías, películas u otras imágenes o producidos utilizados para uso interno o externo con fines de identificación, diagnóstico o tratamiento. Usted tiene el derecho a retirar su consentimiento hasta un tiempo razonable antes de utilizar el elemento.*
- *Usted tiene el derecho de expresar sus preocupaciones sobre el cuidado que recibe. Si usted tiene algún problema o queja, usted puede hablar con su enfermera, la oficina de administración o el dueño del negocio.*