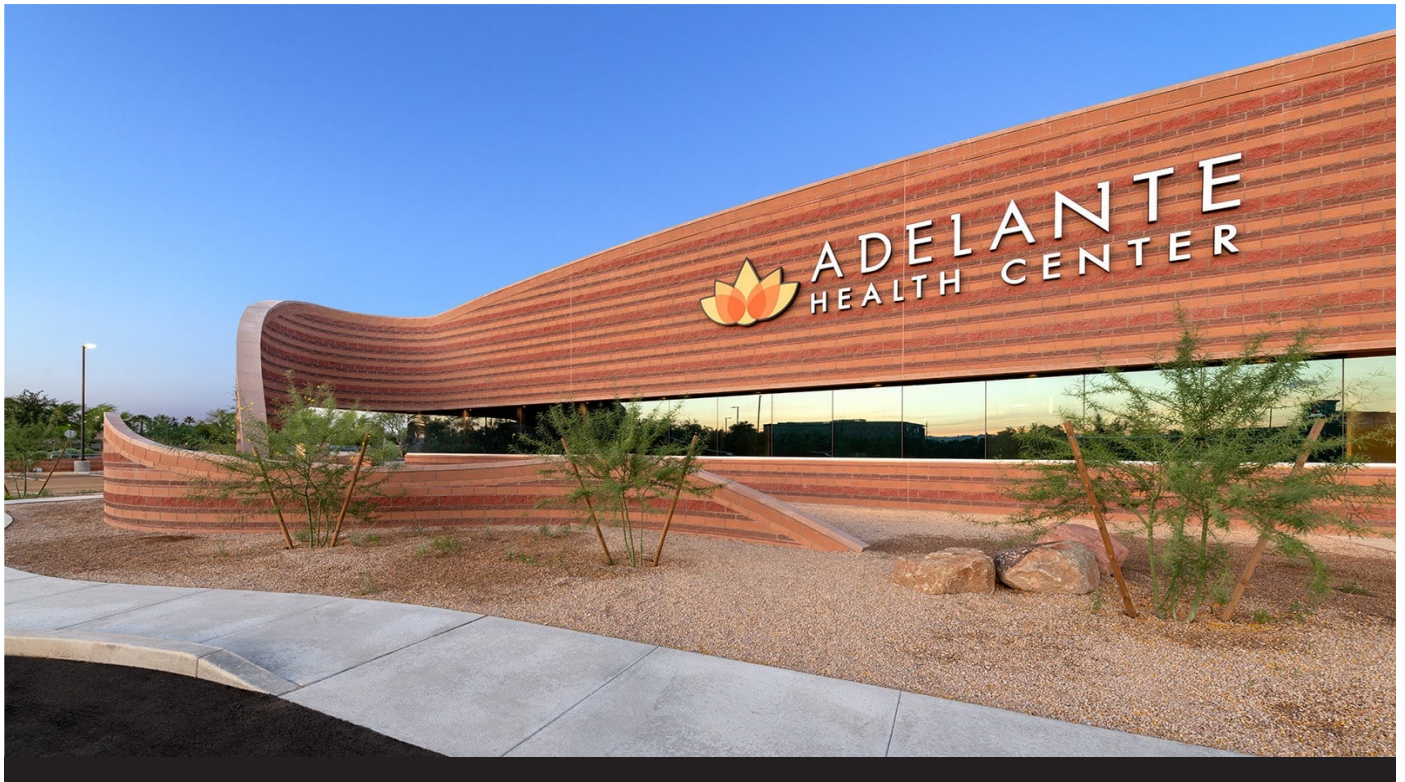


ADELANTE HEALTHCARE

MANUAL DEL PACIENTE





BIENVENIDOS A LA CULTURA DE CUIDADO DE ADELANTE

Somos una organización de salud comunitaria que atiende a pacientes de todos los orígenes y etapas de la vida, con el objetivo de construir relaciones sólidas tanto con nuestra comunidad como con los pacientes a quienes servimos. Nuestra misión es cultivar la salud, brindando apoyo a las personas y a la comunidad en cada etapa de su trayectoria.

Esto significa que estamos comprometidos a asistirle, como paciente de Adelante, brindándole acceso a una atención de calidad, compasiva e integral. Nuestros equipos de atención se organizan en torno a usted y a sus necesidades de salud, centrándose en todas las áreas de su cuidado de atención - médica, dental, salud conductual y más.

Nos dedicamos a ser un aliado en su atención médica, ayudándole a mantenerse saludable en cada etapa de su vida. En este proceso, esperamos hacer que cada visita a Adelante sea lo más agradable y eficiente posible. Gracias por elegirnos para atenderle a usted y a su familia.

Esperamos verlos pronto

Atentamente,

Adelante Healthcare



TABLA DE CONTENIDO

	Acerca de Adelante Healthcare	4
	Hogar Médico Centrado en el Paciente	5
	UBICACIONES DE LOS CENTROS DE SALUD	6
	NUESTROS SERVICIOS	8
	Medicina Familiar	9
	Medicina Para Adultos	9
	Pediatría	10
	Salud de la Mujer	10
	Salud Conductual	11
	Dental	11
	Care Today	12
	Programa WIC	13
	Dietista	14
	Farmacia	14
	Servicios de Laboratorio	15
	Elegibilidad & Inscripción	15
	Clínica Vida	16
	Despensa comunitaria	17
	PROGRAMACIÓN DE CITAS	18
	Llegadas tardías y cancelaciones	19
	Prepárese para su cita	19
	Asistencia Lingüística	19
	PROGRAMAS DE ASISTENCIA FINANCIERA	20
	Información de facturación y pago	21
	PORTAL DEL PACIENTE	22
	Privacidad del paciente	23
	Sus derechos y responsabilidades	23
	PREGUNTAS FRECUENTES	24
	Gracias	28

ACERCA DE ADELANTE HEALTHCARE



En Adelante Healthcare, creemos en cuidar a la persona en su totalidad y aspiramos a ser campeones del acceso a una atención excelente y compasiva todos los días. Nos esforzamos por acompañar a las personas cuando y donde nos necesitan, ayudando a que los individuos y nuestras comunidades prosperen.

Las raíces de Adelante Healthcare se plantaron en 1979, en respuesta a la necesidad de atención médica accesible y de calidad entre los trabajadores migrantes. En aquel entonces, Clínica Adelante visitaba las granjas y ofrecía un lugar seguro para aquellos que, de otro modo, habrían vivido en la sombra, sin acceso a la salud. Aunque hemos crecido y nos hemos expandido desde nuestros humildes comienzos, nuestro compromiso con el servicio y el acceso a la atención médica permanece intacto.

En la actualidad, Adelante Healthcare es un centro de salud calificado a nivel federal, con nueve sedes en Arizona que prestan servicio al condado de Maricopa. Los miembros de nuestro equipo, apasionados y altamente cualificados, atienden a una población diversa de pacientes, independientemente de sus antecedentes, estatus o condición social. Poseemos competencia cultural y estamos capacitados para responder a una amplia gama de necesidades de atención médica y satisfacerlas.

Nuestros servicios abarcan a la persona de manera integral, e incluyen medicina para adultos y familiar, pediatría, salud de la mujer, servicios de nutrición, atención dental, salud conductual y el Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC).



HOGAR MÉDICO CENTRADO EN EL PACIENTE

Adelante Healthcare utiliza la filosofía de atención del Hogar Médico Centrado en el Paciente (Patient Centered Medical Home-PCMH), basada en la definición de hogar médico de la Agencia para la Investigación y la Calidad de la Atención Médica (AHRQ), la cual incluye estas funciones y atributos fundamentales:

- **Centrado en el paciente:** La atención basada en las relaciones se centra en la persona en su totalidad, al tiempo que comprende y respeta las necesidades, la cultura, los valores y las elecciones de cada paciente.
- **Atención integral:** Un equipo de atención integrado compuesto por proveedores, que incluye médicos, proveedores de práctica avanzada, asistentes médicos, enfermeros, nutricionistas, profesionales de salud conductual y otros especialistas. Este equipo de atención integrada satisface las necesidades de salud física y mental de cada paciente, abarcando la prevención y el bienestar, la atención de afecciones agudas y el cuidado de enfermedades crónicas.
- **Acceso a la atención:** Los pacientes tienen acceso a servicios para necesidades urgentes, horarios convenientes, acceso telefónico o electrónico fuera del horario habitual para comunicarse con miembros del equipo de atención, y métodos de comunicación alternativos.
- **Atención coordinada:** La atención al paciente se coordina en función de las necesidades del individuo —atención y servicios, incluidos los servicios especializados y de apoyo comunitario.
- **Rol activo del paciente:** Se alienta a los pacientes a participar en la toma de decisiones sobre su atención médica, estableciendo objetivos para autogestionar su afección o enfermedad.

HOGAR MÉDICO CENTRADO EN EL PACIENTE

Adoptar este enfoque de alto nivel en la atención ayuda a Adelante a garantizar que nuestros pacientes reciban la atención que necesitan, en el momento en que la necesitan; a mejorar la experiencia del paciente; y a reducir los costos.

UBICACIONES DE LOS CENTROS DE SALUD





BUCKEYE

306 E. Monroe
Buckeye, AZ 85326



ROOSEVELT

3130 E. Roosevelt, Building C
Phoenix, AZ 85008



GILA BEND

100 N. Gila Blvd.
Gila Bend, AZ 85337



GOODYEAR

13471 W. Cornerstone Blvd.
Goodyear, AZ 85395



MESA

1705 W. Main St.
Mesa, AZ 85201



PEORIA

15525 N. 83rd Ave., Ste. 104
Peoria, AZ 85382



SURPRISE

15351 W. Bell Rd.
Surprise, AZ 85374



WEST PHOENIX

9610 N. Metro Pkwy. W.
Phoenix, AZ 85051



WICKENBURG

811 N. Tegner St., Ste. 113
Wickenburg, AZ 85390

Visite nuestro sitio web para conocer los horarios de atención
en Adelantehealthcare.com o llame al 480 964 CARE (2273).



NUESTROS SERVICIOS

Adelante Healthcare ofrece una gama completa de servicios de salud de alta calidad para todos, en cada etapa de la vida. Nuestras instalaciones de vanguardia brindan la atención más avanzada e integral posible, con ubicaciones convenientes en todo el condado de Maricopa. Nuestros proveedores de atención médica, altamente cualificados y apasionados por su labor, están aquí para servirle y acompañarle en cada paso de su trayectoria de salud.

ATENCIÓN INTEGRAL EN UN SOLO LUGAR

Nuestros servicios integrales incluyen medicina para adultos y familiar, pediatría, salud de la mujer, servicios dentales, salud conductual, apoyo nutricional a través del programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC), y más.

ATENCIÓN HOLÍSTICA

Nuestros servicios de atención primaria y preventiva se centran en la salud integral de la persona: física, mental y emocional.



MEDICINA FAMILIAR

La medicina familiar es lo que la mayoría de las personas concibe como el tradicional médico de familia que le atiende a lo largo de toda su vida. Esa relación a largo plazo con un médico de atención primaria brinda una continuidad en la atención que marca una enorme diferencia en su capacidad para recuperar la salud y mantenerla.

NUESTROS SERVICIOS DE MEDICINA FAMILIAR INCLUYEN:

- Diagnóstico y tratamiento de episodios agudos, tales como dolor de garganta o gripe
- Afecciones crónicas, como la presión arterial alta
- Chequeos de rutina
- Promoción de la salud y el bienestar
- Prevención de enfermedades



MEDICINA PARA ADULTOS

La medicina para adultos se centra en el tratamiento de pacientes de 21 años en adelante. A estos médicos a veces se les denomina internistas, internistas generales o médicos de medicina para adultos. Están capacitados para abordar cualquier problema de salud que presente un paciente, sin importar cuán común o inusual, simple o complejo sea.

NUESTROS SERVICIOS DE MEDICINA PARA ADULTOS INCLUYEN:

- Diagnóstico y tratamiento de enfermedades crónicas
- Tratamiento de múltiples enfermedades interrelacionadas
- Tratamiento de diabetes, enfermedades cardiovasculares y asma
- Promoción de la salud y el bienestar
- Prevención de enfermedades





PEDIATRÍA

Nuestros pediatras se especializan en la salud física, conductual y mental, así como en el bienestar de los niños desde el nacimiento hasta los 18 años de edad. Están capacitados para diagnosticar y tratar una amplia gama de afecciones infantiles, desde raspones menores hasta enfermedades graves.

NUESTROS SERVICIOS PEDIÁTRICOS INCLUYEN:

- Cuidado del recién nacido
- Inmunizaciones
- Vacunas contra la gripe
- Chequeos de salud y atención general para niños
- Citas para niños enfermos el mismo día
- Coordinación de la atención para afecciones médicas crónicas, tales como asma o alergias

Las visitas de control de niño sano ayudan a monitorear el crecimiento y desarrollo de su hijo, además de mantener al día sus vacunas. Cumplir con el calendario de visitas favorece un comienzo saludable y permite detectar a tiempo cualquier inquietud.

CALENDARIO DE VISITAS DE CONTROL DE NIÑO SANO

De 3 a 5 días de edad	(visita del recién nacido tras el alta hospitalaria)
1 mes	18 meses
2 meses	24 meses
4 meses	36 meses (Después de los 36 meses, los niños acuden una vez al año para su control anual de niño sano.)
6 meses	
9 meses	
12 meses	
15 meses	

¡Llame a Adelante Healthcare para programar la próxima visita de control de niño sano de su hijo!

SALUD DE LA MUJER

Nuestras clínicas de atención a la salud de la mujer se centran en su salud y bienestar a lo largo de toda su vida. Nuestros especialistas en obstetricia y ginecología (OBGYN) están capacitados en salud reproductiva femenina, embarazo y parto, y ofrecen una amplia gama de servicios de salud general para mujeres, desde la adolescencia hasta la etapa posmenopáusica.

NUESTROS SERVICIOS DE SALUD PARA LA MUJER INCLUYEN:

- Exámenes de salud integral para la mujer
- Planificación familiar
- Anticoncepción reversible de larga duración
- Atención prenatal y durante el embarazo
- Asistencia en el parto
- Atención posparto
- Manejo de la menopausia
- Capacitación y educación sobre lactancia materna



SALUD CONDUCTUAL

Nuestros servicios de salud conductual se centran en la salud y el bienestar integral de la persona. Ofrecemos servicios integrados de salud mental para brindar ayuda cuando los hábitos, el estrés u otros problemas interfieren con su vida diaria. También proporcionamos servicios especializados de salud conductual para inquietudes relacionadas con la salud mental.

NUESTROS SERVICIOS DE SALUD CONDUCTUAL INCLUYEN:

- Detecciones
- Evaluaciones
- Educación y recursos
- Intervenciones breves
- Psicoterapia
- Manejo de medicamentos
- Gestión de casos

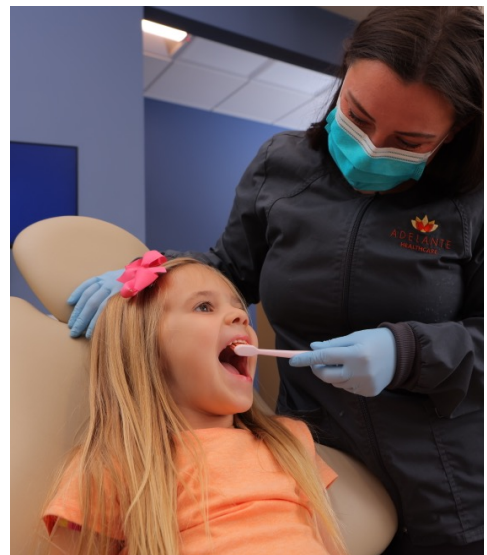


DENTAL

Adelante Healthcare facilita que usted y su familia reciban una atención dental profesional e integral, que abarca desde la atención preventiva hasta tratamientos especializados. Gracias a nuestro amable personal, nuestras ubicaciones convenientes y nuestros precios asequibles, mantener la salud de sus dientes y encías puede convertirse en un verdadero placer. Nuestras clínicas dentales ofrecen limpiezas dentales, extracción de muelas del juicio, y colocación de coronas y puentes dentales, tanto a pacientes con seguro médico como a aquellos que utilizan nuestro plan de pago con escala de tarifas ajustables.

NUESTROS SERVICIOS DENTALES GENERALES INCLUYEN:

- Exámenes preventivos de rutina
- Limpiezas dentales
- Coronas y puentes
- Tratamientos restaurativos
- Extracciones y remoción de muelas del juicio
- Tratamientos de conducto (endodoncias)
- Opciones de sedación, como el óxido nitroso (el “gas de la risa” o “gas feliz”)





CARE TODAY

Adelante Healthcare desea asegurar que todas las personas de nuestra comunidad tengan acceso a servicios médicos rápidos y convenientes, en cualquier momento y lugar que los necesiten. Ofrecemos nuestros centros Care Today en cuatro ubicaciones en todo el Valle como una opción de atención en el mismo día, en caso de que su proveedor de atención primaria no esté disponible. Care Today brinda la misma atención de excelencia, con la ventaja adicional de ofrecer citas para el mismo día.

LLAME A CARE TODAY SI PRESENTA SÍNTOMAS QUE REQUIERAN ATENCIÓN INMEDIATA, TALES COMO:

- Alergias o reacciones alérgicas
- Dolor de oído
- Irritación ocular / Conjuntivitis
- Fiebre
- Síntomas similares a los de la gripe
- Síntomas respiratorios (tos, dolor de garganta, síntomas/dolor/presión en los senos nasales)
- Infecciones o erupciones cutáneas
- Infecciones del tracto urinario (ITU)
- Vómitos o náuseas

Nuestro equipo de Care Today también puede proporcionar recursos para apoyar la atención preventiva. Esto incluye recomendar vacunas, responder cualquier pregunta que usted pueda tener sobre su salud y diagnóstico, dar seguimiento con su proveedor de atención primaria o ayudarlo a programar una cita con alguno de ellos en cualquiera de nuestras convenientes ubicaciones.

Si su médico de atención primaria no está disponible, Care Today puede ayudarlo a conseguir citas médicas para el mismo día.



PROGRAMA WIC

Una vida saludable comienza con una dieta saludable. Por eso, Adelante Healthcare colabora con el Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC). WIC ayuda a las mujeres embarazadas, a las que están amamantando y a sus hijos menores de 5 años a consumir alimentos nutritivos, ¡sin costo alguno!

¿QUIÉNES CALIFICAN PARA WIC?

Puede participar en WIC si reside en Arizona, tiene una necesidad nutricional (nuestro personal puede ayudarle a determinarla) y cumple con alguno de los siguientes criterios:

- Está embarazada
- Ha dado a luz a un niño en los últimos seis meses
- Está amamantando a un niño y ha dado a luz en el último año
- Bebés y niños menores de cinco años, incluidos los niños en hogares de crianza temporal

¿QUÉ OFRECE WIC?

- Educación nutricional
- Apoyo a la lactancia materna
- Expertos especializados en nutrición para madres y sus hijos
- Una tarjeta eWIC para comprar alimentos saludables
- Referencias a servicios de atención médica, vacunación y otros servicios comunitarios





DIETISTA

Una dieta saludable puede proporcionar una base sólida para el bienestar general. Nuestros dietistas en Adelante pueden ayudar a todo tipo de pacientes, tanto pediátrico como adulto. Podemos brindar asistencia en materia de alimentación saludable general, así como con las siguientes afecciones:

- Síndrome metabólico
- Diabetes, diabetes gestacional
- Hiperlipidemia
- Sobrepeso / Bajo peso
- Enfermedad renal crónica
- Trastornos gastrointestinales (colitis, enfermedad de Crohn, diverticulitis, etc.)
- Anemia
- Síndrome de Ovario Poliquístico (SOP)



FARMACIA

La Farmacia Adelante es su lugar de referencia para obtener medicamentos a menor costo, así como para realizar recargas de recetas y recogidas de forma conveniente. Nuestro farmacéutico, disponible en nuestras instalaciones, añade un valor extra en servicio y comodidad mediante consultas con los pacientes y revisiones de medicamentos. Trabajamos directamente con su equipo de atención médica para mejorar su cuidado integral.

LA FARMACIA DE ADELANTE OFRECE:

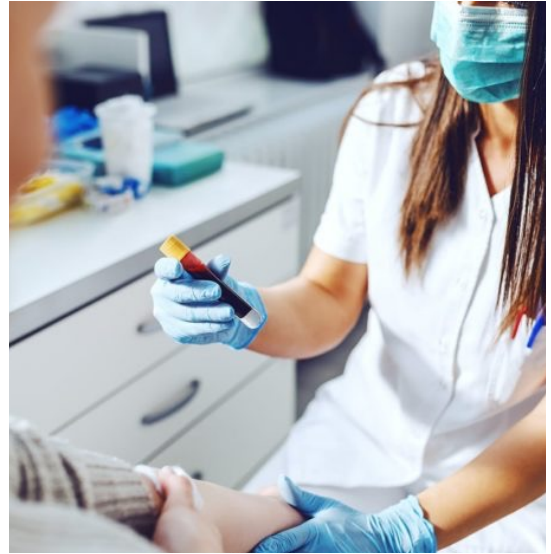
- Servicios personalizados y medicamentos especializados
- Precios competitivos y descuentos
- Opciones convenientes de recogida o entrega a domicilio

La Farmacia Adelante acepta los principales planes de seguro médico. Todos los pacientes de Adelante pueden utilizar los servicios de la Farmacia Adelante en cualquiera de las sedes de Adelante que visiten. Por favor, hable con su proveedor de atención médica para obtener más información.



SERVICIOS DE LABORATORIO

Adelante Healthcare ofrece acceso conveniente a servicios completos de laboratorio en todas nuestras ubicaciones. Ya sea que necesite analizar sus niveles de azúcar en la sangre, realizarse análisis de sangre de rutina, o que su proveedor médico haya solicitado un perfil de lípidos u otro tipo de prueba de laboratorio, la comodidad de contar con un técnico de laboratorio capacitado en el lugar hace que cuidar de su salud sea mucho más fácil.



ELEGIBILIDAD & INSCRIPCIÓN

Adelante Healthcare le ofrece una gama completa de servicios de atención primaria de calidad a un precio asequible, independientemente de su capacidad de pago.

Si no tiene seguro médico o su cobertura es insuficiente, puede calificar para programas y servicios de asistencia médica con tarifas reducidas, según sus ingresos y el tamaño de su familia. Además, existen varias opciones de asistencia financiera disponibles para quienes las necesiten.

NUESTROS SERVICIOS INCLUYEN:

- Programa de Tarifas Variables
- AHCCCS (Medicaid)
- Asistencia en Efectivo
- Mercado de Seguros Médicos
- Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria (SNAP)





CUIDADO DISEÑADO PARA TI

Atención de salud sexual
inclusiva en la que puedes confiar



CLÍNICA VIDA

En **Adelante Healthcare** creemos que la atención médica debe sentirse segura, informada y libre de juicios. Por eso nuestra **Clínica VIDA** ofrece servicios de salud sexual enfocados en la prevención, el tratamiento y el cuidado compasivo.

Si buscas prevención del VIH, pruebas, tratamiento o un proveedor que entienda tus necesidades, nuestro equipo está aquí para apoyarte y ayudarte a tomar decisiones informadas sobre tu salud.

LO QUE OFRECEMOS:



Atención y prevención del VIH

- Pruebas y tratamiento del VIH
- Opciones de prevención con PrEP: pastillas o inyecciones de acción prolongada



Tratamiento para Hepatitis C

- Atención compasiva y tratamiento avanzado para la Hepatitis C.



Pruebas y prevención de ITS

- Pruebas y tratamiento de ITS
- Prevención con doxy PEP
- Terapia para parejas



Atención centrada en ti

Cada paciente es único. Tu plan de prevención y tratamiento se adapta a tus necesidades y metas.

APOYO INTEGRAL:

La Clínica VIDA trabaja junto con otros equipos de Adelante para apoyar tu salud integral, incluyendo salud conductual, navegación de atención médica, apoyo nutricional y asistencia con elegibilidad. También podemos ser tu proveedor de atención primaria, con citas presenciales o virtuales. Opciones de bajo costo pueden estar disponibles para pacientes sin seguro.

DESPENSA COMUNITARIA



Nos hemos asociado con el Banco de Alimentos St. Mary's para ofrecer eventos de despensa de alimentos gratuita en diversas ubicaciones a lo largo del Valle. ¡Estos eventos están abiertos a cualquier persona que necesite asistencia alimentaria! ¡No dude en solicitar a los miembros de nuestro equipo para más información, como las fechas y ubicaciones!

QUÉ PUEDE ESPERAR

Nuestros voluntarios están listos para distribuir una variedad de productos frescos en cada uno de estos eventos. Además de la distribución de alimentos, el personal de Adelante Healthcare estará disponible para brindar asistencia con necesidades de atención primaria de salud, ofreciendo servicios y recursos que benefician a toda la familia.

GRACIAS AL APOYO DE NUESTROS GENEROSOS COLABORADORES

No podríamos llevar a cabo esta labor sin el apoyo continuo de St. Mary's Food Bank, que ha donado generosamente los alimentos y suministros para estos eventos. Sus contribuciones reflejan el increíble poder de la colaboración comunitaria.

¡UNÁMONOS Y DIFUNDE EL MENSAJE!

Invitamos a todos a acompañarnos en estos eventos para garantizar que nadie en nuestra comunidad pase hambre. Si usted o alguien que conoce pudiera beneficiarse de estos servicios, no dude en acercarse. Y recuerde: difunde el mensaje que podamos llegar a la mayor cantidad de personas posible.

Juntos, podemos marcar una verdadera diferencia y fortalecer nuestra comunidad—una comida a la vez.

PROGRAMACIÓN DE CITAS

Adelante Healthcare ofrece una gama completa de servicios de salud de alta calidad para todos, en cada etapa de la vida. Nuestras instalaciones de vanguardia brindan la atención más avanzada e integral posible, con ubicaciones convenientes. Nuestros proveedores de atención médica, altamente cualificados y apasionados, están aquí para servirle y acompañarle en cada paso de su trayectoria de salud.

Adelante Healthcare ofrece diversas opciones para programar citas:

LLÁMENOS

Llame a nuestro Centro de Atención al Paciente al **480-964-CARE (2273)**; abierto de lunes a viernes de 7 a. m. a 6 p. m., y todos los sábados de 8 a. m. a 5 p. m.

EN LÍNEA

Visite nuestro sitio web en Adelantehealthcare.com

PORTAL DEL PACIENTE

Inicie sesión en "My Patient Portal" a través del enlace que recibió por correo electrónico o mediante **adelantehealthcare.com**

ATENCIÓN FUERA DEL HORARIO HABITUAL

Su salud y bienestar son importantes para nosotros, incluso cuando nuestras oficinas están cerradas. Si necesita asesoramiento o asistencia médica fuera del horario habitual, por favor llame a nuestro número de teléfono para pacientes: 480-964-CARE (2273).

Al llamar, le comunicarán con nuestro equipo de guardia —que incluye profesionales de la salud y enfermeros—, quienes están disponibles para evaluar sus inquietudes y orientarle sobre los pasos a seguir. Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o acuda de inmediato a la sala de emergencias más cercana.





LLEGADAS TARDÍAS Y CANCELACIONES

Si llega tarde a la hora programada para su cita, podrían aplicarse las siguientes opciones:

- Es posible que sea necesario reprogramar su cita si no queda tiempo suficiente para completar su cita.
- Si hay disponible otro horario de cita para ese mismo día, se le ofrecerá.

- Si hay tiempo suficiente para completar su cita programado, será atendido.

Si no puede asistir a su cita programada, por favor comuníquese con nosotros con al menos un día hábil de antelación, o tan pronto como sepa que no podrá asistir. Un aviso insuficiente se considerará una inasistencia (falta a la cita), lo cual podría afectar su capacidad para programar citas en el futuro.

PREPÁRESE PARA SU CITA

Hay algunas cosas sencillas que puede hacer antes de su visita para ayudarle a aprovechar al máximo tiempo con su proveedor:

- Planee llegar 30 minutos antes de la hora de su cita para registrarse, completar formularios o actualizar su historial médico.

Qué traer:

- Documento de identificación y tarjeta del seguro
- Registros de vacunación actualizados
- Lista de sus medicamentos actuales, incluyendo la dosis
- Documentación de alta de visitas hospitalarias recientes
- Lista de otros médicos que pueda estar visitando actualmente



ESCANEA PARA
VISITAR NUESTRO
SITIO WEB

ASISTENCIA LINGÜÍSTICA

Si usted o un familiar prefiere recibir atención en un idioma distinto al inglés, Adelante ofrece recursos lingüísticos para ayudar.



PROGRAMAS DE ASISTENCIA FINANCIERA

Si usted no cuenta con seguro médico o tiene una cobertura insuficiente, podría calificar para programas y servicios con tarifas reducidas, en función de sus ingresos y del tamaño de su familia; entre estos se incluyen el programa AHCCCS de Arizona.

PROGRAMA DE PAGO DIRECTO

Ofrecemos una opción de pago directo a un precio asequible para pacientes que no tienen seguro médico, que cuentan con una cobertura insuficiente o que no reúnen los requisitos para recibir asistencia financiera. Tenga en cuenta que los servicios adicionales como análisis de laboratorio, medicamentos u otros procedimientos realizados durante la consulta no están incluidos en el costo base de la visita. Poco después de su cita, recibirá un estado de cuenta detallado que especifica los cargos de la consulta, así como los costos de cualquier servicio adicional prestado.

PROGRAMA DE DESCUENTOS

El programa de descuentos con tarifas escalonadas ofrece servicios a menor costo según sus ingresos y el tamaño de su hogar. Los servicios cubiertos incluyen consultas de atención primaria, análisis de laboratorio, servicios de salud para la mujer, atención prenatal y de maternidad, planificación familiar y atención dental.

Para obtener más información y averiguar si califica para este u otros programas de asistencia financiera, comuníquese con nuestro **Centro de Apoyo al Paciente al 480-964-2273** para programar una cita con uno de nuestros Especialistas en Elegibilidad.



INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN Y PAGO

ENTENDIENDO SU FACTURA

Cuando acuda a una cita, comenzará, como de costumbre, con su médico de atención primaria. Sin embargo, dependiendo de sus necesidades, su visita podría incluir la intervención de otros profesionales, tales como nutricionistas o especialistas en salud conductual. Este modelo de atención tiene como objetivo brindarle un cuidado integral y exhaustivo, abordado desde diversas perspectivas médicas.

Recibirá un estado de cuenta detallado de todos los servicios prestados, incluidos aquellos que excedan la atención proporcionada por su médico de atención primaria. Las facturas pueden incluir cargos por consultas médicas, análisis de laboratorio, pruebas de diagnóstico y cualquier procedimiento realizado durante su visita. Usted es responsable de abonar cualquier importe que no esté cubierto por los beneficios de su seguro, lo cual incluye copagos, deducibles o servicios no cubiertos.

SEGURO Y RESPONSABILIDAD DE PAGO

Asegúrese de que su información de seguro esté actualizada en cada visita. Nosotros presentaremos las reclamaciones directamente ante su compañía de seguros en su nombre. Es posible que usted deba asumir la responsabilidad de pagar por aquellos servicios que no estén cubiertos por su seguro o que queden excluidos de sus beneficios.

Por lo general, el seguro cubre el 100 % de los servicios preventivos (sin copago), siempre y cuando usted cumpla con los requisitos de elegibilidad y no se aborden otras afecciones durante la visita.

En cuanto a la atención no preventiva —lo cual incluye las visitas por enfermedad y los ajustes de medicación—, es posible que, dependiendo de su plan de seguro, usted deba hacerse cargo de los copagos, los deducibles y el coseguro.

MÉTODOS DE PAGO

Aceptamos diversas formas de pago, incluyendo tarjetas de crédito, Care Credit, tarjetas de débito, cheques y efectivo.

GASTOS DE BOLSILLO

Los copagos deben abonarse en el momento de su visita. Los deducibles y el coseguro se le facturarán una vez que su compañía de seguros haya procesado el reclamo. Es posible que usted deba hacerse cargo de cargos adicionales, dependiendo de la cobertura de su plan de seguro, tales como procedimientos o tratamientos no cubiertos. Comuníquese con su compañía de seguros para obtener más detalles sobre qué está cubierto y qué no.

ASISTENCIA FINANCIERA

Es posible que haya planes de pago disponibles para aquellos pacientes que no puedan cubrir el saldo total en un solo pago. Por favor, consulte con nuestro departamento de facturación. Ofrecemos un programa de tarifas escalonadas para quienes cumplan los requisitos, el cual puede ayudar a reducir los saldos de los pacientes, tanto para aquellos que pagan por cuenta propia como para los que cuentan con seguro.

SALDOS PENDIENTES

Si una cuenta incurre en mora, es posible que remitamos su saldo a una agencia de cobranza.

PREGUNTAS SOBRE SU FACTURA

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre su factura, por favor comuníquese con nuestro departamento de facturación lo antes posible. Las disputas de facturación deben tramitarse dentro de los 30 días siguientes a la recepción de la factura.

RESPONSABILIDAD FINANCIERA DE LOS MENORES

Los padres o tutores legales son financieramente responsables del tratamiento de los menores de edad.



PORTAL DEL PACIENTE

El Portal del Paciente de Adelante Healthcare es su puerta de acceso personalizada para gestionar su salud. Aquí obtendrá un acceso conveniente a toda su información médica, todo en un solo lugar. El Portal del Paciente utiliza la tecnología de cifrado más avanzada para proteger su privacidad y mantener seguros tanto sus comunicaciones como sus expedientes médicos.



Programación de citas

Evite las filas y programe sus citas en línea con su proveedor.



Realice pagos a su cuenta

Aceptamos tarjetas de crédito, débito o retiros directos de su cuenta bancaria aprobada.



Consulte sus registros médicos

Acceda a las notas y diagnósticos de sus consultas, así como a información sobre su historial de salud.



Ver resultados de pruebas de laboratorio

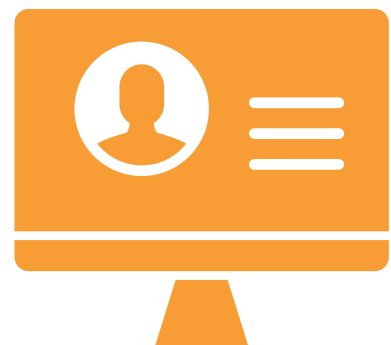
Si su proveedor solicita pruebas médicas, los resultados se publicarán aquí para su revisión confidencial.



Renueve sus recetas médicas

En la mayoría de los casos, renovar una receta es tan sencillo como contactar a su Centro de Salud Adelante y solicitar una renovación.

Acceda al portal en [Adelantehealthcare.com/patients/patient-portal/](https://adelantehealthcare.com/patients/patient-portal/)



PRIVACIDAD DEL PACIENTE

Adelante Healthcare se compromete a proteger la confidencialidad de la información sobre usted y la ley le exige hacerlo. Para obtener más información sobre cómo protegemos su privacidad, por favor solicite una copia de nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad.

SUS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

Como paciente de Adelante Healthcare, usted tiene ciertos derechos y responsabilidades. Estos incluyen cumplir con las normas y reglamentos del centro de salud, rechazar tratamientos y la responsabilidad de proporcionar información precisa sobre su historial médico y cobertura de seguro. Una lista detallada de derechos y responsabilidades está disponible a petición.

EXPERIENCIA DEL PACIENTE

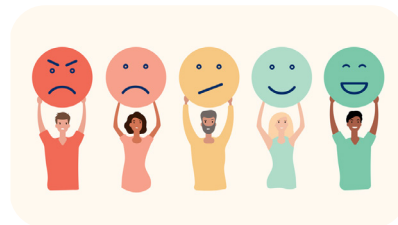
Nos esforzamos por brindarle un servicio excelente en cada visita.

Si considera que hemos superado sus expectativas o, por el contrario, le preocupa la calidad de la atención recibida, queremos solucionar la situación. Le animamos a ponerse en contacto con la oficina de Experiencia del Paciente por correo electrónico, teléfono o en línea.

PatientExperience@Adelantehealthcare.org
(480) 964-2273, extensión 011176
<https://adelantehealthcare.com/contact-us/>

Si, tras hablar con nuestro personal, su inquietud no se ha resuelto y desea presentar una queja o expresar su preocupación, visite ethicspoint.com o llame al 1-888-331-0615.

¡Sus derechos nos importan! Escanee el código QR para conocer sus derechos y responsabilidades como paciente.



PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué sucede si necesito cancelar o faltar a una cita?

Para cancelaciones, llame con 24 horas de antelación al 480-964-2273 para notificarnos.

¿Qué sucede si llego tarde a mi cita?

Un paciente se considera tarde cuando llega después de la hora programada de su cita. Si llega tarde a su cita, haremos lo posible por atenderle en el siguiente horario disponible; sin embargo, los pacientes que llegaron a tiempo podrían ser atendidos antes por el proveedor.

¿Puedo traer a una persona adicional a mi cita médica o a la de mi hijo/a?

Puede traer a familiares o otras personas que le brinden apoyo durante su atención médica. Para los pacientes menores de edad, se requiere que un padre, madre o tutor legal asista a la cita. Ya no estamos restringiendo el número de visitantes debido al COVID 19; sin embargo, en algunos centros de salud se puede solicitar que los visitantes usen mascarilla.

¿Hay personal disponible que hable otros idiomas o servicios de traducción?

Sí, los miembros de nuestro personal hablan más de 11 idiomas diferentes y ofrecemos servicios de traducción adicionales.



¿Necesito seguro médico para ser atendido?

No; aceptamos pago directo, seguros privados, seguro AHCCCS y Care Credit. También ofrecemos una escala de tarifas ajustables para las personas que cumplan con los requisitos. Visite nuestro sitio web o acuda a nuestros centros para obtener más información.

¿Cuánto tiempo se tarda en procesar las derivaciones de rutina y las urgentes (STAT)?

Las derivaciones de rutina se procesan en un plazo de 7 a 10 días hábiles. Las derivaciones urgentes (STAT) deben completarse en el momento de la cita.

¿Cuándo es necesaria una cita para obtener una referencia?

Si usted es un paciente nuevo en Adelante Healthcare, o si no ha sido atendido por un proveedor de Adelante Healthcare en más de un año, debe programar una cita para obtener una referencia.

¿Cuál es el número de fax o el correo electrónico del departamento de expedientes médicos?

El número de fax para los expedientes médicos es 623-815-9253, y la dirección de correo electrónico es **medicalrecords@adelantehealthcare.org**.

¿Cómo puedo obtener mis expedientes médicos?

Para obtener los expedientes, el paciente debe completar y firmar un formulario de autorización para la divulgación de información. El formulario se encuentra disponible en nuestro sitio web o en cualquier centro de Adelante Healthcare. Por favor, espere de 7 a 14 días para el procesamiento de su solicitud.

¿Aceptan pacientes sin cita previa?

Adelante Healthcare atiende mediante cita previa. Puede reservar una cita en línea o llamar al **480-964-2273**. Si necesita atención el mismo día, nuestros centros Care Today están disponibles en varias ubicaciones.









GRACIAS POR CONFIAR EN ADELANTE HEALTHCARE PARA SUS NECESIDADES MÉDICAS.

Si tiene alguna pregunta, por favor llame al **480-964-2273** o visite nuestro sitio web en
Adelantehealthcare.com

CONECTA CON NOSOTROS
COMMUNITY@ADELANTEHEALTHCARE.ORG



ESCANEA PARA
VER MÁS



ADELANTE
HEALTHCARE