



## Comment pouvons-nous vous aider?

<b>Recharges de prescription</b>	Les demandes de réapprovisionnement prennent typiquement <b>3-5 jours ouvrables</b> . Les médicaments nécessitant une autorisation préalable peuvent prendre jusqu'à 14 jours ouvrables à compter du moment où nous recevons la demande de la pharmacie. Pour vous assurer de ne pas manquer de vos médicaments, nous vous demandons de nous téléphoner ou de nous envoyer un courriel à travers le portail du patient pour nous faire savoir que vous avez besoin d'une recharge. Lorsque vous appelez, vous aurez l'occasion de parler à un représentant du centre d'appel ou pour votre commodité supplémentaire, laissez une demande de messagerie vocale détaillée. Notre boîte vocale est <b>disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine</b> .
<b>Centre d'appels</b>	Tous les appels entrants à notre centre de santé sont répondus par notre personnel hautement qualifié dédié à résoudre votre problème le plus rapidement possible. Ils vont poser une série de questions pour être sûr que nous avons la bonne information et la transmettre auprès de la personne qui peut vous aider le mieux. Tous les appels de routine sont répondus dans l'ordre où ils ont été reçus. Bien que vous puissiez parfois faire l'expérience d'un bref délai pour parler à un représentant, sachez que notre personnel est dédié à offrir un service exceptionnel à la clientèle et nous attendons avec impatience de vous donner la même courtoisie lorsque nous répondrons à votre appel.
<b>Accueil</b>	Notre personnel de la réception est disponible pour aider nos patients à mettre à jour vos données démographiques, vous renseigner sur vos rendez-vous prévus et vous guider dans les demandes de formulaires ou de demandes de libérer les informations.
<b>Arrivée tardive</b>	Si vous arrivez après votre heure de rendez-vous, il se peut que nous ayons à vous offrir un autre rendez-vous en fonction du calendrier de rendez-vous de votre. Pour éviter le besoin éventuel de reprogrammer votre rendez-vous, nous vous demandons d'arriver 15 minutes avant l'heure prévue.
<b>Transport</b>	<p>De nombreuses compagnies d'assurance maladie offrent des services de transport vers et depuis les sites de rendez-vous pour leurs membres. Ils peuvent avoir des directives (c.-à-d. que la demande doit être reçue 4 jours avant le jour du rendez-vous : Voudriez-vous vérifiez avec votre conducteur individuel pour des détails.</p> <p>Si vous n'avez pas d'assurance santé, veuillez demander à un membre du personnel de soins de santé de vous renseigner pour savoir si vous êtes admissible à d'autres options de transport.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manchester Transit Autorité (MTA) ou "City Bus" les billets sont disponibles pour les patients actuels qui ont un rendez-vous.</li> <li>• Faire l'Économie d'étape est un programme offert par MTA et qui fournit le transport à ceux qui sont limités dans leur capacité d'accéder au service fixe d'autobus d'itinéraire. (Typiquement les personnes handicapées et les personnes âgées). Le service est fourni par l'intermédiaire des arrangements de réservation avancés en appelant au (603) 623-8801.</li> </ul>
<b>Demandes de formulaire</b>	Les demandes que vous faites à votre médecin pour remplir les formulaires dont vous avez besoin seront traitées le plus rapidement possible. Le temps est nécessaire pour que ton médecin puisse examiner les informations demandées, remplir et signer. Veuillez noter les délais suivants requis pour le traitement: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. rapport sur l'immunisation: nous pouvons généralement le fournir sur demande.</li> <li>b. formulaires d'examen pour contrôle physique: 3-5 jours ouvrables</li> <li>c. retour au travail/lettres scolaires: 3-5 jours ouvrables</li> <li>d. FMLA formulaires de consultations prénatales: 5-7 jours ouvrables</li> <li>e. formulaires FMLA prénatals: ils sont complétés lors d'une visite programmée avec un médecin.</li> <li>f. Libérer les rapports médicaux ou des dossiers de transfert de soins: 7-10 jours ouvrables</li> <li>g. Références: 7-10 jours ouvrables</li> </ul>

<b>Divulgateion de renseignements</b>	Une communication signée de renseignements doit être obtenue auprès du patient, du parent ou du tuteur légal dûment autorisé, chaque fois qu'une demande est faite pour divulguer des renseignements protégés sur la santé. Ces formulaires peuvent être obtenus à notre Front Office ou en appelant et nous demandant de poster un communiqué à votre domicile.
<b><u>Portail de Patient</u></b>	Votre santé est importante pour vous, et est donc d'avoir accès à vos informations médicales/le but de ce portail de patients électroniques est de le rendre plus facile pour vous de communiquer avec nous, les rendez-vous de planification, demande de recharges de médicaments, obtenir informations médicales de base de notre carte, et plus encore. Toutes les informations contenues dans vos dossiers médicaux sont confidentielles et ne peuvent être consultées que par vous en utilisant un nom d'utilisateur et un mot de passe confidentiels. Les mots de passe doivent être demandés en personne à l'un de nos lieux de soins pratiques.
<b>Après les heures de bureau</b>	Notre médecin d'appel est disponible après les heures d'ouverture et peut être contacté par notre service de répondeur. S'il vous plaît appelez notre numéro principal et écouter les instructions précises pour atteindre notre service de réponse. Ils communiqueront avec notre médecin de garde pour vous rendre votre appel.

Manchester Community Health Center | 145 Hollis Street, Manchester, NH 03101 | 603-626-9500 | [www.mchc-nh.org](http://www.mchc-nh.org)