



## ¿Cómo podemos ayudarle?

<p><b><u>Refills para recetas médicas</u></b></p>	<p>Las solicitudes para ‘refills’ o para surtido de medicamentos típicamente toman de <b>3-5 días útiles</b>. Los medicamentos que requieren una previa autorización, pueden tomar hasta 14 días útiles desde el momento en que recibimos el pedido de la farmacia. Para asegurarse de que no se le acaben sus medicamentos, le pedimos que usted nos llame o envíe un correo electrónico a través del Portal del Paciente para dejarnos saber que usted necesita un refill. Cuando usted llame, tendrá la oportunidad para hablar con un Representante del Call Center o para su comodidad, también puede dejar su pedido en un mensaje de voz detallado. <b>Nuestra opción para dejar un mensaje de voz está disponible las 24 horas al día, 7 días a la semana.</b></p>
<p><b><u>Call Center</u></b></p>	<p>Todas las llamadas a nuestro centro de salud son contestadas por nuestros representantes que están altamente entrenados para dedicarse a resolver el motivo de su llamada lo más pronto posible. Ellos le harán una serie de preguntas para asegurarse de que tienen la información correcta para luego enviarla al personal que le pueda ayudar. Todas las llamadas rutinarias son contestadas en el orden en que han sido recibidas. Si bien es cierto que es posible que usted experimente una breve espera para hablar con un representante, por favor tenga en cuenta que nuestro personal está dedicado a proporcionar servicio excepcional al cliente y desean extenderle la misma cortesía cuando contesten su llamada.</p>
<p><b><u>Recepción</u></b></p>	<p>El personal en nuestra Recepción está disponible para asistirle con la actualización de información demográfica, registrarle para sus citas programadas y orientarle con sus pedidos para formularios o solicitudes para compartir información.</p>
<p><b><u>Llegada tarde</u></b></p>	<p>Si usted llega después de la hora programada para su cita, es posible que tengamos que ofrecerle otra cita dependiendo del horario de citas de su proveedor. Para evitar la posibilidad de que tengamos que cambiarle su cita, le pedimos que llegue 15 minutos antes de la hora programada para su cita.</p>
<p><b><u>Transporte</u></b></p>	<p>Varias compañías de seguro médico ofrecen a sus miembros servicios de transporte de ida y vuelta a sus citas. Es posible que tengan reglas generales (por ejemplo: la solicitud debe ser recibida 4 días antes de la cita), así que por favor consulte con su compañía de seguros directamente.</p> <p>Si usted no tiene seguro médico, por favor pregúntele a un miembro del personal del centro de salud para recibir más información y averiguar si usted califica para otras opciones de transporte.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tenemos tickets disponibles para Manchester Transit Authority (MTA) o “el bus de la ciudad” para pacientes que tienen citas programadas.</li> <li>• El Step Saver es un programa ofrecido por MTA y brinda transporte a personas limitadas en su capacidad de acceder al servicio de bus con rutas fijas (típicamente personas discapacitadas y ancianas). Este servicio es ofrecido a través de previa reservación llamando al (603) 623-8801.</li> </ul>
<p><b><u>Solicitudes de formularios</u></b></p>	<p>Las solicitudes para que su proveedor llene formularios serán procesadas lo más pronto posible. Su proveedor necesita tiempo para revisar la información solicitada, completar y firmar el formulario. Sírvase encontrar a continuación los periodos de tiempo necesarios para procesar estas solicitudes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <u>Reporte de vacunas:</u> Por lo general podemos entregar esto a la hora de su pedido</li> <li>b. <u>Formularios para exámenes físicos:</u> 3-5 días útiles</li> <li>c. <u>Cartas para regresar al trabajo/escuela:</u> 3-5 días útiles</li> <li>d. <u>Formularios de FMLA:</u> 5-7 días útiles</li> <li>e. <u>Formularios para FMLA Prenatal:</u> Son completados durante una visita programada con un proveedor</li> <li>f. <u>Autorización para acceso a registros para transferencia de cuidado:</u> 7-10 días útiles</li> <li>g. <u>Referidos:</u> 7-10 días útiles</li> </ol>
<p><b><u>Autorización para compartir información</u></b></p>	<p>Todas las solicitudes para compartir información médica protegida requieren una autorización firmada por el paciente, padre de familia o el tutor legalmente autorizado. Usted puede obtener estos formularios de nuestro personal de recepción o llamándonos y solicitando que se los enviemos por correo.</p>

<b><u>Portal del Paciente</u></b>	Su salud es importante para nosotros y también es importante que usted tenga acceso a su información médica. El propósito del Portal Electrónico del Paciente es facilitar su comunicación con nosotros, para programar citas, solicitar refills para sus medicamentos, obtener información médica básica de su expediente, y más. Toda la información incluida en sus registros médicos es confidencial y solamente usted puede accederla usando un nombre de usuario y contraseña confidenciales. Las contraseñas deben ser solicitadas en persona en cualquiera de nuestras oficinas de atención médica.
<b><u>Fuera del horario de atención</u></b>	Nuestro/a doctor/a de turno está disponible fuera del horario de atención y puede ser contactado/a a través de nuestro servicio de recepción de llamadas. Por favor llame a nuestro número principal y escuche las opciones para acceder al servicio de recepción de llamadas. Ellos se encargarán de contactar al médico de turno para que le regrese la llamada.

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