LAKELAND VOLUNTEERS IN MEDICINE

# BIENVENIDO A
# ¡VOLUNTARIOS DE LAKELAND EN MEDICINA!

LVIM brinda acceso a atención médica primaria, dental y de salud mental GRATUITA, integral y de alta calidad a personas y hogares trabajadores que viven en el condado de Polk, Florida, y no tienen seguro médico.

En este **Paquete de Información para el Paciente** , encontrará información importante sobre esta organización y cómo atendemos sus necesidades de salud. Le explicaremos qué puede esperar de nosotros y qué esperamos de usted. **Es importante que lea detenidamente esta información y la conserve para futuras consultas.**

**LVIM puede brindar la atención que brindamos gracias a los numerosos voluntarios** que generosamente dedican su tiempo para garantizar que usted reciba la atención que necesita. **Además, LVIM se financia completamente con donaciones y subvenciones de la comunidad.**

**¡Nos comprometemos con su salud!** Nuestro objetivo es ayudarle a alcanzar una salud óptima para que pueda recuperarse, mantenerse sano y prosperar en esta comunidad.

**Nuestro enfoque es brindar atención preventiva, educación sanitaria y tratamiento de enfermedades comunes.**

**SERVICIOS DISPONIBLES EN LVIM***

primaria de salud | Exámenes y chequeos médicos rutinarios | Visitas por enfermedad
de Enfermedades Crónicas | Servicios de Laboratorio y Patología
Servicios de cirugía menor limitada | Rayos X | Ultrasonido
de Oftalmología y Visión | Farmacia | Salud Mental | Servicios Dentales
de referencia | Otros servicios disponibles como proveedores voluntarios
**Los servicios pueden variar según la disponibilidad de los proveedores voluntarios.*

**LVIM NO es un plan de seguro.** Lamentablemente, no podemos garantizarle acceso a tratamientos especializados, cirugías mayores, hospitalizaciones, quimioterapia, radioterapia ni otros cuidados similares. Sin embargo, si surge dicha necesidad mientras LVIM es su proveedor de atención primaria, colaboraremos con usted para derivarlo a uno de nuestros socios para que tenga la oportunidad de acceder a la atención que necesita. **Para obtener información importante sobre nuestro proceso de derivación, lea el documento de REFERENCIA incluido en este paquete.**

Si su médico le prescribe un medicamento, un procedimiento especial o un equipo médico específico que LVIM no puede proporcionar a través de nuestra red de asociaciones, se le notificará y se le dará la oportunidad de asumir la responsabilidad financiera de dicho tratamiento si decide aceptarlo.

# PROMESAS A NUESTROS PACIENTES

Valorarte como persona.

Respetar tu privacidad.

Brindarte una atención compasiva.

Escucharte y responder.

Y siempre decirte: “Tú lo vales”.

LAKELAND VOLUNTEERS IN MEDICINE

# CÓMO PROGRAMAR SU CITA PARA UN NUEVO PACIENTE Y QUÉ ESPERAR

**Debe haber completado una cita de paciente nuevo con un proveedor de atención primaria antes de que LVIM pueda brindarle cualquier otro servicio, INCLUYENDO ODONTOLÓGICO.**

Si sus citas para nuevos pacientes NO fueron programadas al final de su cita de inscripción, llame a LVIM para programarlas marcando (863)688-5846, luego presione 2, luego presione 1.

El programador le asignará dos citas. La primera es para análisis de laboratorio que le permitirán establecer una evaluación de salud inicial antes de su consulta con su médico de cabecera. La segunda es su cita de nuevo paciente con su médico de cabecera. Los niños solo tienen una cita con su pediatra.

Si necesita un traductor, infórmeselo al programador.

Tres días antes de su cita, recibirá un correo electrónico o mensaje de texto con la fecha y hora. **Debe confirmar y registrarse antes de acudir** . Al hacer clic en el enlace para confirmar, se le harán preguntas sobre su historial médico. Debe completar este cuestionario antes de su cita.

Si llega a su cita y no ha completado las preguntas de confirmación, registro e historial médico, se le pedirá que se siente en la recepción y responda las preguntas antes de ver a su médico de cabecera. Tenga en cuenta que si opta por completar esta información en la recepción antes de su cita, podría llegar tarde. Si llega más de 10 minutos tarde, podría tener que reprogramarla.

Por favor llegue 15 minutos antes de la hora programada de su cita para garantizar que el proceso de registro se realice sin problemas.

Prepárese para su primera cita con su proveedor de atención primaria:

- A menos que estén refrigerados, lleve todos los medicamentos actuales, en sus frascos, a su cita. Para cualquier medicamento refrigerado, traiga una lista o tome fotos del frasco.
- Si ha recibido atención médica de otro médico o en otra instalación (sala de emergencias, por ejemplo), traiga sus registros, resultados de pruebas, radiografías, etc., O asegúrese de completar una Solicitud de Registros para que LVIM pueda tener un registro completo de su historial médico.
- Describa claramente sus síntomas o problemas. Ser honesto con su profesional de la salud es la manera más rápida de obtener la atención que necesita.

LAKELAND VOLUNTEERS IN MEDICINE

# INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LAS CITAS Y SERVICIOS MÉDICOS

## CITAS :

- Por favor planee llegar 15 minutos antes de su cita programada.
- Si llega 10 minutos (o más) tarde a su cita, es posible que lo reprogramen para otra fecha y hora.
- Si no puede asistir a su cita, por favor, avísenos con 24 horas de anticipación. Si no puede avisar con 24 horas de anticipación, es importante que notifique a la clínica que no asistirá a su cita.
- Si falta a tres o más citas **sin avisarnos con antelación** , podría ser dado de alta como paciente de LVIM. Haremos todo lo posible por derivarlo a otra organización.
- LVIM no ofrece citas sin cita previa, pero reservamos tiempo para citas por enfermedad todos los días. Si se despierta enfermo y necesita ver a su proveedor de LVIM, llame a la clínica al (863) 688-5846, EXT. 100 o 101. Le harán una serie de preguntas sobre sus síntomas y es posible que lo deriven a una enfermera para evaluar la urgencia. Tenga en cuenta que, debido a la naturaleza de nuestro personal voluntario, no siempre ofrecemos consultas el mismo día.
- Las visitas por enfermedad también se pueden solicitar en línea. Para programar su cita en línea, visite **lvim.net/contact-us/book-appointment/** o escanee el código QR.
- En muchos casos, la elegibilidad para los servicios de LVIM es válida hasta por un año. Sus fechas de elegibilidad se indican en la parte superior de su Declaración de Entendimiento y en su tarjeta de identificación de LVIM. Debe renovar su elegibilidad antes de su fecha de vencimiento mediante una cita de reinscripción. Es importante que llame al menos un mes antes de la fecha de vencimiento para programar y completar una cita de reinscripción. No se pueden programar citas después de la fecha de vencimiento.

**Para programar una cita de reinscripción, llame al (863) 688-5846, EXT. 104 o 105. Si no contesta, deje un mensaje y nos pondremos en contacto con usted en un plazo de 24 horas hábiles. También puede enviar su documentación de reinscripción a través del Portal de Inscripción de LVIM, visitando lvim.net/apply. o escaneando el código QR a continuación.**

## TRABAJOS DE LABORATORIO/PRUEBAS:

Solo le notificaremos si los resultados de sus análisis de laboratorio/radiografías/ecografías u otras pruebas son **ANORMALES** .
**NO** espere una llamada si sus resultados son normales.

## RECETAS Y RECARGAS DE RECETAS:

**NOTA: LVIM NO DISPENSA MEDICAMENTOS CONTROLADOS, INCLUYENDO NARCÓTICOS.**

El color de su bolsa de medicamentos indica de dónde provienen sus medicamentos:

- **Bolsas blancas = Farmacia LVIM**
- **Bolsas marrones = Programa de asistencia para recetas médicas (PAP) de LVIM**

## RECARGAS DE RECETAS:

Para solicitar una recarga o preguntar sobre el estado de la recarga, llame al número de recarga correspondiente y deje un mensaje.

- **Recargas de farmacia LVIM** : (863)688-5846, EXT 119
  - Llame para solicitar su recarga **al menos 7 días** antes de que se acabe su medicamento.
  - Una vez que haya dejado un mensaje solicitando sus medicamentos, espere **48 horas** antes de venir a la clínica a recoger su(s) receta(s).
- **Recargas de PAP** : (863)688-5846, EXT 128
  - Llame para solicitar su recarga al menos **2 semanas** antes de que se acabe su medicamento.
  - Una vez que haya dejado un mensaje solicitando sus medicamentos, espere **de 7 a 10 días** antes de venir a la clínica a recoger su(s) receta(s).
- **Actualización del estado de la receta** : (863)688-5846, EXT 107

Dado que el proceso de resurtido lleva tiempo, es importante que controle sus medicamentos y solicite sus resurtidos con suficiente antelación para evitar quedarse sin ellos. Tenga en cuenta también que es posible que no siempre haya un farmacéutico de guardia, por lo que no siempre será posible obtener recetas y resurtidos el mismo día.

## Servicios de traducción:

Para citas médicas y dentales, LVIM proporcionará servicios de traducción siempre que sea posible. Sin embargo, si desea que alguien le traduzca, dicha persona debe ser mayor de 18 años.

Cuando llame a la clínica y desee hablar con uno de nuestros traductores de español, siga las instrucciones o marque la extensión 145.

## Padres/Tutores:

Si trae a su hijo/a a la consulta del pediatra de LVIM, por favor, traiga una copia de su cartilla de vacunación vigente. Si su hijo/a recibió sus vacunas en un estado diferente a Florida, no podremos obtener su cartilla de nuestra base de datos.

# QUÉ SABER SOBRE LAS REFERENCIAS DE LVIM

*Las referencias son cualquier servicio que se le brinda fuera de LVIM, pero coordinado por LVIM.*

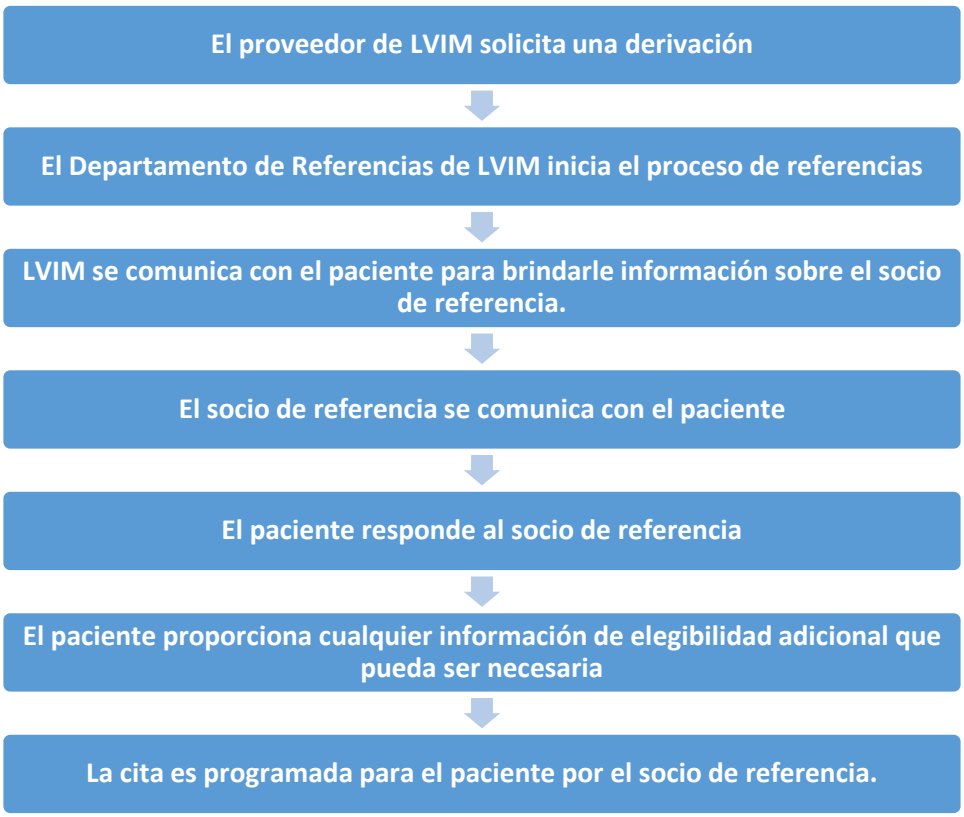
LVIM **NO es** un plan de seguro, pero ofrece una amplia gama de servicios médicos. Sin embargo, si su médico de cabecera de LVIM determina que necesita atención especializada que no está disponible en LVIM, lo derivaremos a uno de nuestros socios.

Para garantizar que cumple con los requisitos de elegibilidad de nuestros socios, es posible que se le solicite enviar documentación adicional, como recibos de sueldo actualizados, declaraciones de impuestos recientes, verificación de residencia actualizada y documentación de activos financieros.

**Al recibir servicios de uno de nuestros socios de referencia, es MUY importante que responda a sus comunicaciones de manera oportuna y asista a TODAS sus citas.** De lo contrario, estos servicios podrían serle negados tanto a usted como a futuros pacientes de LVIM.

Dado que LVIM depende de servicios donados, el tiempo de espera para servicios especializados puede ser de 3 a 6 meses. Si bien siempre haremos todo lo posible para ayudarle a obtener la atención que necesita, no podemos garantizar que siempre sea posible obtener citas de referencia.

**PROCESO DE REFERENCIA:**



Nombre:_____

Fecha de nacimiento:_____

LVIM
LAKELAND VOLUNTEERS IN MEDICINE

**REMINDER:**
Please remember to copy the photo ID AND scan to chart.

# DECLARACIÓN DE ENTENDIMIENTO

**Entiendo que mis fechas de elegibilidad son:**

**_____ a través de _____.**

Entiendo que:

- LVIM brinda atención médica, dental y mental primaria y se centra en la prevención, la educación y el tratamiento de enfermedades.
- Las derivaciones y otros servicios especializados externos pueden tener un tiempo de espera de 6 meses (o más en algunos casos). Además, estos proveedores de servicios pueden tener requisitos de elegibilidad adicionales que difieren de los de LVIM. Si no tengo un Número de Seguro Social, entiendo que el acceso a servicios fuera de LVIM será extremadamente limitado y, a menudo, los únicos servicios disponibles serán los que se ofrecen en LVIM.
- Si soy menor de 18 años o mayor de 65, debo presentar una carta de denegación de Medicaid o Medicare. LVIM me pondrá en contacto con un asesor de pacientes que me ayudará a obtener este documento.
- No se concertarán citas con proveedores después de la fecha de vencimiento de la elegibilidad.
- Es mi responsabilidad llamar a la clínica al menos un mes antes de que expire la elegibilidad para hacer una cita para volver a inscribirme.
- El personal y los voluntarios de LVIM están comprometidos a tratar a los pacientes con **dignidad y respeto** y se espera que yo trate al personal y a los voluntarios que me brindan atención médica de la misma manera.
- LVIM, incluido el edificio y las instalaciones, es un **campus para no fumadores** (esto incluye el uso de cigarrillos electrónicos y dispositivos de vapeo) **.**
- **Si llego más de 10 minutos tarde a mi cita, es posible que me reprogramen** para otro día y hora.
- LVIM verificará si tengo seguro médico antes de completar mi inscripción.
- **La recarga de las recetas** puede demorar hasta 48 horas hábiles en la farmacia LVIM y **hasta 7 a 10 días hábiles** en el Programa de asistencia con recetas, y debo llamar para solicitar una recarga mucho antes de quedarme sin medicamentos.

Entiendo que LVIM se reserva el derecho de darme de alta como paciente si:

- Falto a tres citas sin avisar a la clínica con antelación.
- Obtengo cobertura mediante Medicaid/Medicare o seguro privado.
- Ya no vivo en el condado de Polk, Florida.
- Los ingresos de mi hogar superan el 200% del nivel federal de pobreza.

**Entiendo que juego un papel en mi propio cuidado:**

- Es mi responsabilidad dar seguimiento a las pruebas y tratamientos ofrecidos por el personal médico de LVIM.
- Acepto utilizar las herramientas de prevención y manejo de enfermedades que LVIM pone a mi disposición para participar activamente en mi atención.
- El incumplimiento de mi plan de tratamiento puede hacer que no sea elegible para recibir atención continua en LVIM.

**Nombre del paciente (impreso): _____**

**Firma del paciente: _____** **Fecha: _____**

DRAFT

LAKELAND VOLUNTEERS IN MEDICINE

# NÚMEROS DE TELÉFONO ÚTILES

## Línea principal de LVIM: (863) 688-5846

*Tenga en cuenta : si no respondemos a su llamada inmediatamente es porque estamos ayudando a otro paciente. Deje un mensaje detallado y le responderemos lo antes posible, dentro de las 24 horas.*

**DEPARTAMENTO DENTAL:** EXT 129
*Citas dentales únicamente | Para los pacientes médicos de LVIM, las citas dentales solo se pueden programar cuando sean referidos por su proveedor de atención primaria.*

**DEPARTAMENTO DE DESARROLLO:** (863) 606-1552
*Para obtener información sobre cómo realizar una donación a LVIM*

**ESPECIALISTAS EN MATRÍCULA** : EXT 104 o 105
*Elegibilidad Solo con cita previa*

**LÍNEA DE RECARGA DE MEDICAMENTOS**

**Recargas de farmacia LVIM** (bolsas blancas): EXT 119
**Recargas de PAP** (bolsas marrones): EXT 128
**Para consultar el estado de su recarga:** EXT 107

**MOSTRADOR DE RECEPCIÓN Y PROGRAMACIÓN:** EXT 100 o 101
*Solo citas médicas*

**SERVICIOS DE REFERENCIA:** EXT 112
*Para coordinar servicios fuera de LVIM*

**ENFERMERA DE TRIAJE:** EXT. 132

**OFICINA DE VOLUNTARIOS:** EXT 117
*Para obtener información sobre el voluntariado en LVIM*