



Le damos la bienvenida al Consultorio de Atención Obstétrica y Ginecológica Ambulatoria (OBGYN) de Mount Sinai Hospital. Nos complace que nos haya elegido para cuidar de su salud, y trabajaremos con usted para garantizar que reciba la mejor atención médica posible. Nuestra meta es brindarle una atención de excelencia.

En el consultorio se ofrecen varias especialidades, con el fin de brindarle una atención integral y humanitaria. Nuestro personal consta de médicos, residentes, auxiliares médicos, parteras, enfermeros y personal de enfermería, trabajadores sociales, nutricionista y personal administrativo.

Este manual le brinda información útil para orientarse en nuestro sistema. Queremos que sepa lo que esperamos de usted como paciente y, a su vez, lo que usted puede esperar de nuestro equipo. Tómese unos momentos para leer esta información. Si tiene preguntas, con gusto se las responderemos.

### ***Disponibilidad por teléfono***

El servicio de Obstetricia y Ginecología (OBGYN) de Mount Sinai está disponible en todo momento; sin embargo, a menos que tenga una emergencia, deberá llamar en nuestro horario de atención habitual (de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.) al 212-659-8557. Para su comodidad, nuestro teléfono está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Si llama fuera del horario de atención habitual o los fines de semana, la pondremos en contacto con nuestro servicio de contestador, donde podrá dejar un mensaje o, en caso de emergencia, la derivarán a quien corresponda.

### ***Cómo programar citas***

Las citas pueden programarse personalmente en recepción o por teléfono, llamando al 212-659-8557. Debido a la naturaleza compleja de la atención especializada que brindamos, haremos todo lo posible para informarle de cualquier demora y darle la posibilidad de ver a otro médico o de volver a programar la cita, como usted prefiera.

### ***Copago***

Se debe abonar un copago en el momento de la prestación del servicio, y este se le cobrará al ingresar, según la cobertura de seguro activa. Si no tiene una cobertura de seguro activa, se le cobrará un copago según una escala móvil de tarifas, en función de sus ingresos, o el costo

completo de la consulta en la fecha de la prestación del servicio. Puede haber asistencia financiera disponible para pacientes con ingresos limitados que no tengan seguro médico o que hayan agotado todos sus beneficios del seguro médico.

### ***Llegadas tarde a las citas***

Debido a que los horarios de nuestro consultorio y ecografías siempre están completos, es muy importante que usted llegue de 15 a 30 minutos antes del horario de su cita a fin de tener tiempo para completar los formularios correspondientes y verificar los requisitos necesarios en cuanto a la cobertura del seguro. Si llega más de 20 minutos tarde, es probable que se le pida que vuelva a programar una cita, a menos que el médico pueda organizar su cronograma para atenderla. Se les dará prioridad a las pacientes que lleguen a horario. Si no podemos organizarnos para atenderla, volveremos a programar su cita. Asimismo, si es una paciente nueva, llega a la cita programada a tiempo, pero no más temprano para completar los formularios según lo indicado, y tarda más de 20 minutos en llenar los formularios y en completar el proceso de registro, también es posible que tenga que volver a programar la cita. Le rogamos que comprenda que nuestra política sobre las llegadas tarde se hace cumplir por respeto a todas nuestras pacientes y con el fin de garantizar que cada paciente reciba la atención personalizada y el tiempo que necesite.

### ***Formularios y cartas***

Puede dejar los formularios con el enfermero de triaje y recogerlos dentro de los 2 días hábiles siguientes. Si es posible, los completaremos en el momento de la consulta de la paciente, pero no podemos garantizarlo.

### ***Normas de conducta y comportamiento para la sala de espera***

Le rogamos que nos ayude a mantener un entorno limpio y acogedor en nuestro consultorio. Arroje la basura en los cestos correspondientes y devuelva las revistas a su lugar original. Si falta algo en el baño o si este requiere limpieza, avísele a un miembro del personal.

### ***Violencia en el lugar de trabajo***

No toleraremos conductas violentas, amenazas de violencia ni intimidaciones de ningún tipo para con las otras pacientes o el personal. Si manifiesta estos comportamientos, le pediremos que se retire del centro. Si estos comportamientos o eventos violentos se producen de forma reiterada, podemos darle de baja de nuestro centro.

### **Nuestra asociación con usted**

#### **Qué puede esperar de nosotros:**

- Ser tratada con respeto y dignidad
- Información sobre demoras

- Sus expedientes se mantendrán confidenciales, a menos que nos proporcione una autorización por escrito.
- La opción de expresar sus inquietudes, comentarios positivos o quejas a cualquier miembro del personal. Revisaremos y realizaremos el seguimiento de todas sus inquietudes.

### **Qué esperamos de usted:**

- Respeto para con nuestro personal e instalaciones.
- Que llegue a horario a las citas programadas.
- Que llame al consultorio en cuanto sepa que no llegará a tiempo a una cita.
- Que haga preguntas si no comprende las indicaciones o procedimientos.
- Que pague todos los copagos, coaseguros y deducibles en cada cita, si corresponde.
- Que pague los servicios no cubiertos por el seguro lo antes posible.

### ***My Chart: ¡una nueva forma de comunicarse con su proveedor!***

My Chart es una manera segura de comunicarse en línea con su proveedor para hacerle preguntas de rutina. Tenga presente que este servicio no ha sido concebido para situaciones de emergencia. Le permite ver su historial médico y los resultados de los análisis seleccionados, solicitar resurtidos de recetas y acceder a otros recursos médicos. Si necesita ayuda para registrarse en My Chart, avísenos. ¡Con gusto la ayudaremos! Solo necesita un código de acceso

### ***Resurtidos de recetas***

El procesamiento de los resurtidos de recetas puede demorar hasta 2 días hábiles. Le recomendamos que planifique con tiempo. En lo posible, avise que necesita resurtidos durante sus citas programadas. Si necesita el resurtido de un medicamento antes de su próxima cita programada, llame a este número: Obstetricia y Ginecología (OBGYN): 212-659-8557. Lamentablemente, nuestro personal solo podrá devolverle la llamada si hay algún problema con su resurtido. De lo contrario, consulte con su farmacia para saber si ya puede pasar a buscar su medicamento. La mayoría de las recetas se enviarán directamente a la farmacia, por lo que no hará falta que pase por la clínica a buscarlas. Si no asistió a una cita y necesita resurtidos, su proveedor puede darle una receta para que tenga suficientes medicamentos hasta la próxima cita programada. Si no asiste a esa cita, es posible que no reciba más medicamentos hasta que la atienda su proveedor durante una consulta programada.

### **Agradecemos sus comentarios acerca de la atención que brindamos**

Si tiene alguna inquietud, comuníquese con el equipo de dirección del consultorio. Es posible que reciba una encuesta de **Press Ganey** por correo postal, para hacerle preguntas sobre su consulta. Complete la encuesta. Tomaremos en cuenta sus comentarios para mejorar.