

Preguntas frecuentes que hacen los pacientes nuevos.

Bienvenido a Marin Community Clinics, por más de 38 años hemos suministrado cuidados para la salud de excelente calidad para niños y adultos y nos da gusto poder servirle a Usted.

¿Cuáles son los servicios de salud que se ofrecen?

- **Atención integral primaria de la salud para niños y adultos** (inclusive en horas no hábiles) cuidado post-natal, vacunas, chequeos de rutina, manejo de enfermedades crónicas, servicios para adolescentes, planificación familiar para hombres y mujeres, ginecología que incluye la detección de problemas cervicales y de los senos.
- **Dentistería** preventiva y restauradora.
- **Educación sobre la salud** para pacientes con diabetes, enfermedades cardiovasculares y asma.
- **Referencias de su proveedor médico para consultar con especialistas en nuestras clínicas** tales como; podología, ortopedia, neurología, urología, terapia física, gastroenterología, quiropráctica, psiquiatría y endocrinología. Nuestro personal también programará referencias fuera de la clínica con otros especialistas.

¿Ofrecen servicios para lesiones en el trabajo y exámenes físicos especiales (INS-Inmigración, DMV-Departamento de Motores y Vehículos, pre-empleo, etc.)?

Nosotros no podemos tratar lesiones en el trabajo o procesar reclamos para la División de Compensación de Trabajadores; usted debe ir a una clínica que tenga licencia para ello. Por favor llame a Medical Center of Marin - Occupational Medicine al (415) 924-4525. Además, no podemos hacer exámenes físicos de pre-empleo y sólo algunos exámenes para INS-Inmigración o DMV-Departamento de Vehículos Motorizados. Llame al 415-448-1500 y nuestro personal le dará más información.

¿Cuándo están abiertas las clínicas?

Las clínicas abren entre semana durante el día y parte de la noche. Hay citas de pediatría en horas no hábiles de lunes a viernes por las noches y los fines de semana (sábado y domingo).

¿Dónde están las clínicas ubicadas?

| | | |
|--|--|---|
| Greenbrae at 250 Bon Air Road (Muy cerca de Marin General Hospital). | Novato at 6100 Redwood Blvd. (En el cruce de Redwood Blvd. y Rowland Blvd.) | San Rafael at 3110 Kerner Blvd. (En el cruce de Kerner Blvd. & Irene Street) |
| Clínicas Satélite | | |
| Huckleberry Youth Program – San Rafael Martes para Adolescentes “Teen Tuesdays” en Montecito Shopping Center | Novato Wellness Center Lunes para Adolescentes “Teen Monday Clinic” en 1767 Grant Avenue | |

Todas nuestras edificaciones tienen acceso para sillas de ruedas.

Para instrucciones en cómo llegar a las clínicas llame al: 415-448-1500 o visite: www.marinclinics.org

Para información acerca de transporte público llame al: 511 o visite: www.goldengate.org/schedules.php

¿Cómo hago, cambio o cancelo una cita?

Por favor llame al 415-448-1500. Si tiene que cambiar o cancelar la cita, por favor llame con un día o más de anticipación. Puede llamar entre las 7am y 5pm.

Agradecemos mucho si nos puede avisar lo más antes posible, así otro paciente podrá recibir cuidados de salud.

¿Qué debo hacer si necesito consultar con una enfermera y han cerrado?

En horas no hábiles hay una línea para consultar con una enfermera. Por favor llame al 415-448-1500.

¿Cómo puedo averiguar acerca de los resultados de pruebas de laboratorio y surtido de medicinas?

| | | |
|------------------------|---------------------|-------------------------|
| Greenbrae 415-448-1536 | Novato 415-798-3172 | San Rafael 415-526-8523 |
|------------------------|---------------------|-------------------------|

¿Cuál es el costo de la cita?

Se acepta Medi-Cal, Medicare, County Medical Services Program (CMSP) y Healthy Families. Pueda que usted califique para otros programas que cubran los costos de los servicios.

Marin Community Clinics recibe fondos por parte del gobierno para proporcionar servicios ambulatorios de cuidados primarios de la salud a pacientes cuyas familias tienen un ingreso igual o menor al 200% del nivel federal de pobreza, a aquellos que no tienen seguro médico y que no califican para algún programa de salud del gobierno. A estos pacientes les ofrecemos un descuento en la tarifa de cada cita médica o dental. Los descuentos se basan en el ingreso y la composición familiar, de acuerdo a las normas federales. Para poder determinar si califica para el descuento, se le pedirá entregar información acerca del tamaño, ingresos y recursos financieros de la familia. Nuestro personal le ayudará con la aplicación al descuento.

A la persona que no califique para un descuento se le cobrará la tarifa completa. Las tarifas completas son de \$185 para citas médica y de \$200 para citas dentales.



El pago por los servicios se requiere el mismo día de la cita.

Si tiene preguntas acerca de su cuenta de cobro.

Por favor llame al 415-798-3128.

¿Qué pasa si yo no hablo inglés?

Nuestro personal habla inglés y español. En la clínica de San Rafael y Greenbrae tenemos interpretación en vietnamita disponible. Cuando esté con su doctor y si habla otro idioma, se utiliza un servicio de interpretación telefónica.

¿Tendré siempre el mismo doctor?

Para lograr continuidad en su cuidado de salud, recomendamos a los pacientes escoger un doctor de cabecera (PCP) para que cuide de su salud. Si tiene una necesidad urgente, puede que su doctor de cabecera no esté disponible, pero le atenderá otro profesional de la salud calificado. Para el manejo de enfermedades crónicas y otro tipo de visita médica puede que se le haga la cita con un doctor diferente al de cabecera. Este doctor le informará de la visita al doctor de cabecera (PCP) que tenga.

¿Habrán un sólo un doctor que cuide a toda la familia?

La mayoría de los profesionales de la salud se especializan en pediatría o medicina para adultos. Es común que para todos los niños (menores de 18 años de edad) que sean de una misma familia tengan el mismo profesional de la salud.

¿A dónde debo ir para las pruebas de laboratorio?

Para su conveniencia Marin Community Clinics ofrecen con el laboratorio Hunter Labs lo siguiente:

| | |
|---|---|
| Servicios de laboratorio en nuestras clínicas En Novato y San Rafael | Laboratorio Hunter cerca de La clínica de Greenbrae en 5 Bon Air Road |
| Asistentes Médicos le darán las instrucciones necesarias. Marin Community Clinics negoció un bajo precio para sus pruebas. | |

Si usted no tiene seguro, va a tener que pagar por el costo de las pruebas de laboratorio.

¿Cómo consigo medicinas que requieren de una receta?

Le asistiremos para encontrar medicinas que estén a su alcance. Recibirá una receta nueva en su cita. Por favor, hágale seguimiento a sus medicinas y una semana antes de que se acaben súrtalas de nuevo "Refills". Siete días antes de que se le termine su medicina, llame a su farmacia y pida que envíen un fax a Marin Community Clinics pidiendo que surtan la medicina de nuevo "Refill". O, si es necesario, haga una cita con su doctor de cabecera (PCP) para surtir su medicina u obtener una nueva receta.

¿Cómo hago si necesito copia del expediente médico?

Cualquier adulto o menor de edad autorizado por ley y cualquier representante legal que tenga el derecho de recibir una copia del expediente puede obtener copia. El paciente o persona autorizada debe firmar una solicitud de autorización y entregarla a uno de nuestros empleados (la solicitud también se puede entregar a las personas que trabajan en la recepción). La solicitud puede que demore hasta dos semanas y pueda que le cobren una cuota pequeña. Si tiene preguntas acerca de esto, cualquier persona del departamento de expedientes con gusto le ayudará.

¿Un paciente llegó después que yo y lo vieron primero, por qué?

Marin Community Clinics quiere asegurarse de que todos los pacientes reciban cuidados de salud de acuerdo a cómo las condiciones lo determinen. Puede que algunos pacientes lleguen muy delicados de salud y una enfermera determine que a este paciente lo debe ver un doctor antes que a otro paciente que ya tiene cita. O pueda ser, que un paciente necesite más tiempo con el profesional de la salud en el consultorio y esto puede afectar el horario de las citas.

¿Si tengo un bebé recién nacido?

A los recién nacidos, los cubre el Medi-Cal durante el mes en que nacen y el mes siguiente únicamente. Los padres deben comunicarse con el o la trabajadora del Medi-Cal tan pronto el bebé nazca para aplicar por el Medi-Cal que va a cubrir al bebé (Medi-Cal 415-473-3460).

¿Quién puede traer a un menor a su cita?

Uno de los padres, un tutor legal o un adulto que esté autorizado debe estar presente para dar permiso a los servicios de salud que se le den al menor. Otros adultos, que estén autorizados, pueden ser personas que cuidan al menor y han firmado una declaración juramentada o cualquier adulto que los padres o el tutor legal hayan autorizado por escrito. Se requiere que usted autorice con anticipación a otros adultos que pueden traer al menor para los servicios de salud.

¿Ofrecen servicios confidenciales para adolescentes?

De acuerdo a la ley de California, una persona joven puede pedir y recibir servicios confidenciales y está protegido para que esa información no se comparta con los padres.

Reconocemos lo valioso que es su tiempo y estamos comprometidos a mantener el tiempo de espera a lo mínimo posible.