



MANUAL DEL PACIENTE



Atlantic en Barceloneta

Carr. #2, Km 57.8, Cruce Dávila
Barceloneta, PR 00617

Atlantic en Arecibo

Carr. #639, Km 2.01
Sabana Hoyos, PR 00688

Mensaje de la **Directora Ejecutiva**



Lcda. Nilda Santiago

MHSA, CEO, CCSP
Chief Executive Officer

Para nosotros es un privilegio

servirles y acompañarlos en el cuidado de su salud y bienestar. Nuestro compromiso es ofrecer servicios de salud accesibles, seguros y de alta calidad, brindando una atención centrada en el paciente, con respeto, compasión y excelencia.

Cada miembro de nuestro equipo trabaja con dedicación para que usted y su familia reciban una experiencia de atención basada en la confianza, la dignidad y el profesionalismo. Agradecemos la oportunidad de ser parte de su cuidado y reiteramos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo nuestros servicios para responder a las necesidades de nuestra comunidad.

CONTENIDO

5	Acreditación
6	Misión
6	Visión
7	Valores Corporativos
7	Compromiso
8	Código de Ética Y Conducta Organizacional
9	Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente
9	Derechos del Paciente
10	Responsabilidades del Paciente
11	Manejo de Querellas
11	Aviso de Prácticas de Privacidad
14	Directrices Adelantadas o Avanzada
15	Método de Pago
16	Programa de Descuento Escalonado
17	Medidas de Prevención y Control de Infecciones
18	Departamento de Servicio al Cliente
19	Oficina de Manejo y Divulgación de Información
19	Bienvenida al Paciente
20	Código de Vestimenta
21	Propósito de Visita
21	Servicios Disponibles en Nuestras Facilidades
21	Clínica de Medicina de Familia
22	Medicina Interna
22	Ginecología y Obstetricia
23	Pediatría
23	Nefrología
24	Endocrinología

25	Clínica Dental
26	Farmacia
27	Laboratorio Clínico
28	Centro de Imágenes
28	Radiología (Rayos X)
28	Mamografía
29	Sonografía
29	Electrocardiograma (EKG)
30	Otros Servicios
30	Nutrición
30	Vacunación
31	Visitas al Hogar
31	Certificados de Salud
32	Óptica
32	Programa de Tratamiento Integral con Buprenorfina
33	Oficina de Educación en Salud
33	Oficina de Coordinación de Referidos y Servicios Externos
34	Oficina de Trabajo Social
35	Atlantic Medical Center - Sabana Hoyos
35	Transportación
36	Traducción/Interpretación (Traslation)
36	Sala de Emergencias
36	Línea de Consulta Clínica
37	Centro de Llamadas (Call Center)
37	Programa Homeless (personas sin hogar)
37	Unidad Movil
38	Portal del Paciente
39	Su Opinión es Importante para Nosotros

Acreditaciones

Atlantic Medical Center está acreditado por la **Comisión Conjunta de Organizaciones de Cuidado de Salud** (Joint Commission) la cual realiza estrictas evaluaciones cada dos a tres años para confirmar que nuestra organización cumple con los requisitos.



La Joint Commission utiliza un Manual de Evaluación e inspecciona todos los servicios que se ofrecen en la institución, con el propósito de medir el cumplimiento de los estándares nacionales establecidos. La Joint Commission evalúa la vigilancia del control de infecciones, el ambiente de cuidado, los servicios brindados en la institución, medidas de seguridad del paciente y la efectividad del personal, entre otros. Los resultados de esta evaluación determinan si se otorga la acreditación.



Atlantic es regulado por el **Departamento de Salud de Puerto Rico** y tiene el reconocimiento de **Patient Center Medical Home** (PCMH), por la **National Committee Quality Assurance** (NCQA), el cual se renueva cada tres años.



Misión

Ofrecer acceso a servicios de salud innovadores con el propósito de mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad.



Visión

Ser reconocidos como líder y modelo de excelencia en la salud primaria en Puerto Rico.

Valores Corporativos

Empatía

Respeto

Integridad

Compromiso

Sensibilidad

Profesionalismo



Compromiso

Es nuestra responsabilidad con usted y su familia proveerle servicios preventivos, abarcadores, eficientes y de excelencia de una manera costo-efectiva en un ambiente seguro.

Código de Ética y Conducta Organizacional

Atlantic Medical Center vigilará para que toda nuestra actividad sea caracterizada por el más alto sentido de moralidad, honestidad, integridad y el respeto al ser humano y su derecho por la búsqueda de la felicidad.

Nuestra meta es incorporar los principios de ética a todos los aspectos de nuestro funcionamiento. Por lo que se ha establecido un Código de Ética y Conducta que ayudará a tomar decisiones apropiadas al enfrentar situaciones donde los valores conflictivos deban ser balanceados, para poder cumplir con nuestra misión.



Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente

Derechos del Paciente

- Recibir servicios de salud de alta calidad.
- Presentar querellas o reclamos a la Oficina del Procurador de la Salud a través de la Línea Informativa libre de cargos 1-800-981-0031.
- Recibir información de tu médico, así como participar en todas las decisiones relacionadas con tu cuidado médico.
- Seleccionar tu médico primario, especialista, laboratorio, farmacia, rayos X y hospital/sala de emergencias de tu preferencia de acuerdo a la lista de proveedores de salud de la aseguradora.
- Ser atendido(a) en cualquier sala de emergencias las 24 horas del día, 7 días de la semana sin necesidad de autorización de tu médico primario o aseguradora.
- Comunicarte libremente con tu médico u otro proveedor de servicios de salud sin temor y en estricta confidencialidad.
- Procurar que tu médico mantenga la información de tu expediente (récord) médico en secreto.
- Recibir trato igual y de respeto de tu médico o de cualquier profesional de la salud.
- No ser discriminado(a) por ninguna razón.

- Recibir servicios de un(a) especialista según la lista de proveedores de la aseguradora, de acuerdo a los procedimientos de referido de tu plan médico.

Responsabilidades del Paciente

- Comunicar a tu médico primary o especialista todo lo relacionado sobre tu condición de salud.
- Informar a tu médico cualquier cambio en tu condición de salud.
- Cumplir con el tratamiento que acordaste con tu médico primary o especialista.
- Mantener un comportamiento adecuado que no perjudique, dificulte o evite que otros pacientes reciban la atención médica que necesitan.
- Cuidar tu salud y practicar estilos de vida saludables.
- Informar a la Oficina del Procurador del Paciente cualquier cobro indebido o violación a tus derechos como paciente.
- Utilizar los servicios médicos, facilidades de servicios de salud y sala de emergencias sólo cuando sea necesario o porque tu condición de salud así lo requiera.
- Conocer todo lo relacionado a tu plan de salud y los servicios que ofrece.
- Reportar cualquier fraude relacionado con los servicios que recibes o las facilidades de salud que visitas.
- Respetar a todos(as) los(as) profesionales de la salud.



| Manejo de Quejas/Querellas

Estamos comprometidos en mejorar nuestros servicios y que nuestros pacientes salgan satisfechos con el servicio que reciben. De usted entender que se han violado sus derechos como paciente o si tienen una queja, querella y/o una recomendación puede informarla al Coordinador de Manejo de Riesgo de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM. Durante los fines de semana y días feriados su inquietud será atendida por el personal de enfermería de Sala de Emergencias.

El programa de Manejo de Riesgo cuenta con seis (6) buzones de sugerencia que están a la disposición de nuestros clientes, ubicados en:

1	Sala Principal	4	Salud Conductual
2	Laboratorio	5	Salud Conductual (TIB)
3	Sala de espera de la Sala de Emergencia	6	Sala de espera en Sabana Hoyos

Todas las quejas recibidas son manejadas en estricta confidencialidad y se trabajan con el departamento o personal correspondiente.

| Aviso de Prácticas de Privacidad

Su información. Sus derechos. Nuestras responsabilidades.

Este aviso describe cómo puede utilizarse y divulgarse su información de salud y cómo puede acceder a esta información.

Por favor, revíselo detenidamente.

Sus Derechos

Usted tiene derecho a::

- Ver u obtener una copia de su expediente médico, en papel o formato electrónico.
- Solicitar corregir su historial médico en papel o electrónico.
- Solicitar comunicación confidencial o en una dirección específica.
- Pedirnos que limitemos la información que usamos o compartimos.
- Recibir una lista de aquellos con quienes hemos compartido su información.
- Solicitar una copia de este aviso y hacer preguntas sobre nuestras prácticas de privacidad.
- Nombrar a un representante autorizado que actúe en su nombre.

Sus Opciones

Tiene algunas opciones con respecto a la manera en que utilizamos y compartimos la información cuando:

- ☑ Le compartimos a su familia y amigos su estado personal.
- ☑ Proporcionamos ayuda en casos de desastres.
- ☑ Lo incluimos en un directorio hospitalario.
- ☑ Proporcionamos atención de salud mental.
- ☑ Promocionamos nuestros servicios y vendemos su información.
- ☑ Recaudamos de fondos.

Nuestros Usos y Divulgaciones

Podemos usar o compartir su información cuando:

- Le brindamos tratamiento y coordinamos su cuidado.

- Facturamos por sus servicios o realizamos operaciones administrativas.
- Ayudamos con asuntos de salud pública y seguridad.
- Realizamos investigaciones médicas.
- Cumplimos con la ley.
- Respondemos a solicitudes de donación de órganos y tejidos.
- Trabajamos con un médico forense o director funerario.
- Atendemos solicitudes de compensación laboral, cumplimiento de la ley y otras solicitudes gubernamentales.
- Respondemos a demandas y acciones legales.
- Si disponemos de sus registros como paciente con trastornos por consumo de sustancias, sujetos a la parte 2 del Título 42 CFR, no compartiremos esa información para investigaciones o procedimientos legales en su contra sin (1) su consentimiento por escrito o (2) una orden o citación judicial.
- No divulgaremos información relacionada con servicios de salud reproductiva para investigar, imponer responsabilidad o identificar a personas por buscar, recibir, prestar o facilitar dichos servicios, siempre que la atención sea legal.

Atlantic Medical Center y el Programa de Cumplimiento Corporativo vigilan por el cumplimiento de las leyes federales y estatales que nos regulan.

Además, vigila que la información de salud protegida de nuestros pacientes este segura y en fiel cumplimiento con la ley HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act). Si usted entiende que hemos violado sus derechos de privacidad de su información de salud, puede presentar una queja a:

■ **Atlantic Medical Center**
 Programa Cumplimiento Corporativo
 P.O. Box 2045
 Barceloneta, PR. 00617
cc@atlanticmedical.org

■ **Oficina de Derechos Civiles**
 Dpto. de Salud y Servicios Humanos
 200 Independence Avenue S.W.
 Washington, D.C. 20201
 1-877-696-6775



| Directrices Adelantadas o Avanzada

Durante el proceso de registro, del paciente nuevo, se le ofrece orientación sobre las directrices adelantadas.

¿Que son las Directrices Adelantadas?

Las Directrices Adelantadas es un documento escrito, preferiblemente notariado, que contiene la voluntad (los deseos) de una persona sobre el tratamiento médico futuro por si surge alguna situación imprevista en que no tenga la capacidad para tomar decisiones propias. Las Directrices Adelantadas se admitieron legalmente en la Ley 160 y reconocen el derecho de toda persona mayor de edad, en pleno uso de sus facultades mentales a declarar previamente su voluntad sobre lo referente a tratamiento médico en caso de sufrir una condición terminal y de estado vegetativo persistente.

Se le recomienda a todo paciente mayor de edad que hable con su familia y Médico Primario sobre sus Directrices Adelantadas.

| Método de Pago

Atlantic Medical Center está comprometido con proveer todos nuestros servicios sin importar la capacidad de pago del paciente o su estatus de seguro médico. Ningún paciente será privado de recibir atención debido a limitaciones económicas.

Atendemos pacientes con planes médicos privados, Plan del Gobierno de PR (Plan Vital) y pacientes sin cubierta médica. Además, contamos con un **Programa de Descuento Escalonado (Sliding Fee Discount Program)** disponible para todos los pacientes. La elegibilidad para este programa se determina considerando los ingresos y el tamaño del grupo familiar, basado con las **Guías de Pobreza del Gobierno Federal**.

Los pacientes que sean elegibles podrán recibir descuentos en los servicios cubiertos por el programa. En los casos en que el paciente cualifique para un **100 % de descuento**, se requerirá únicamente el pago nominal establecido para cada servicio recibido, conforme a la política vigente de Atlantic Medical Center.

Servicios Médicos
\$2.00 por visita

Servicios de Sala de Emergencias
\$10.00 por visita

Estas tarifas nominales se establecen para facilitar el acceso a servicios de salud y no representan el costo real de los servicios ofrecidos.

Servicios Cubiertos

El Programa de Descuento Escalonado esta disponible para servicios incluidos dentro del alcance de servicios, incluyendo:

- Medicina General
- Medicina de Familia
- Medicina Interna
- Salud Conductual (Psicología, Psiquiatría, Trabajo Social)
- Dental
- Nutrición

- Laboratorio
- Centro de Imágenes
- Vacunación
- Optometría
- Farmacia
- Sala de Emergencias
- Otros servicios elegibles dentro de nuestro alcance de servicios.

Para solicitar el Programa de Descuento Escalonado, deberá presentar los siguientes documentos:

- 1 Identificación con foto del solicitante y de los adultos que componen el núcleo familiar.
- 2 Copia del certificado de nacimiento de los menores de 21 años.
- 3 Evidencia de ingresos del núcleo familiar, según aplique:
 - a. Planilla de contribución sobre ingresos o formulario W-2.
 - b. Los últimos dos (2) o tres (3) talonarios de pago.
 - c. Carta del patrono certificando los ingresos.
 - d. Evidencia de pensión alimentaria.
 - e. Evidencia de beneficios del Seguro Social, desempleo, incapacidad u otras fuentes de ingreso, según corresponda.
- 4 Cualquier otro documento que sea necesario para determinar la elegibilidad del Programa de Descuento Escalonado.

Si tiene alguna pregunta relacionada con su cuenta, su cubierta de seguro médico o el Programa de Descuento Escalonado, nuestro personal de Servicio al Cliente estará disponible para orientarle. En Atlantic Medical Center, creemos que la capacidad económica nunca debe ser un obstáculo para recibir atención médica de calidad.



Medidas de Prevención y Control de Infecciones

● Lávese las manos

Ayúdenos a prevenir infecciones utilizando agua y jabón o una solución a base de alcohol.

● Ejerza su derecho

Siéntase en la confianza de preguntar a su proveedor de salud si realizó higiene de manos.

● Cúbrase la boca y nariz

Al toser o estornudar, los gérmenes pueden propagarse; cubrirse ayuda a proteger a todos.

● Evite el contagio

Si no se siente bien, limite el contacto con otras personas para su bienestar y el de los demás.

● Vacúnese

Oriéntese sobre las vacunas disponibles que pueden ayudarle a proteger su salud.

● Aislamiento

En los casos en que aplique, las medidas de aislamiento forman parte de nuestro compromiso con su seguridad y la de todos los pacientes, visitantes y el personal, y deben seguirse según las indicaciones del equipo de salud.

| Departamento de Servicio al Cliente

En **Atlantic Medical Center**, nuestro **Departamento de Servicio al Cliente** tiene el compromiso de ofrecer una experiencia de atención accesible, ágil y centrada en las necesidades de nuestros pacientes. Nuestro equipo está disponible para orientar, apoyar y responder sus preguntas, asegurando que sus derechos como paciente sean respetados y que cada solicitud sea atendida con profesionalismo, respeto y empatía.

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

- Orientación sobre nuestros servicios y programas.
- Información sobre seguros médicos, elegibilidad y el Programa de Descuento Escalonado.
- Atención y seguimiento a sugerencias, preocupaciones y querellas.
- Apoyo durante el proceso de atención para garantizar una experiencia positiva.

Como parte de este departamento, contamos además con nuestro **Centro de Atención Telefónica (Call Center)**, integrado por personal capacitado para brindar asistencia profesional y oportuna. Nuestro equipo canaliza llamadas, orienta a los pacientes sobre nuestros servicios y facilita el acceso a la atención médica, ofreciendo siempre un trato cordial, eficiente y de excelencia.

Oficina de Manejo y Divulgación de Información

La oficina de Manejo y Divulgación de Información custodia la información clínica protegida de salud siguiendo la Ley de Privacidad del Paciente HIPPA, promoviendo las buenas prácticas de documentación. Analiza y valida que la información este documentado de forma electrónica y manual.

Proveen copias de resultados de laboratorios, lecturas de sonogramas, mamografía y radiografías, certificaciones entre otros.

Se encargan de tramitar y entregar las copias solicitadas solo al paciente o representante previamente autorizado en el expediente médico. El horario de servicio de la Oficina de Divulgación es de lunes a viernes de 8:00 AM a 3:30 PM sin cita previa.

Como será atendido el paciente

Bienvenida al paciente

Al llegar a Atlantic Medical Center, nuestro personal de Servicio al Cliente le dará la bienvenida y le orientará sobre el proceso de registro, los servicios disponibles y cualquier información necesaria para facilitar su atención. Cuando corresponda, se le solicitará completar formularios, evaluaciones o cernimientos requeridos como parte de nuestros procesos clínicos, administrativos o de calidad, siempre respetando su privacidad y confidencialidad.

Nuestro compromiso es brindarle una atención segura, ágil, respetuosa y centrada en sus necesidades desde el momento de su llegada.

Código de vestimenta

En Atlantic Medical Center nos esforzamos por mantener un ambiente seguro, respetuoso y apropiado para todos nuestros pacientes, visitantes y colaboradores.

Solicitamos a nuestros pacientes y visitantes presentarse con vestimenta adecuada que permita recibir los servicios de salud de manera segura y que contribuya a mantener un ambiente de respeto para todas las personas.

Por razones de seguridad e higiene, Atlantic Medical Center se reserva el derecho de solicitar ajustes razonables en la vestimenta cuando esta pueda representar un riesgo para la seguridad, interferir con la prestación de los servicios o afectar el bienestar de otros pacientes, visitantes o miembros del personal.

Nuestro compromiso es brindarle una atención segura, ágil, respetuosa y centrada en sus necesidades desde el momento de su llegada.

Nuestro compromiso es brindarle una atención segura, ágil, respetuosa y centrada en sus necesidades desde el momento de su llegada.

Propósito de visita

Una vez el paciente le hayan realizado los protocolos anteriores, se procede a investigar o preguntar el propósito de su visita.

Los pacientes de nuevo ingreso deben pasar por el área de Registro que se encuentra en la Sala Principal, donde se le proveerá una cita con el Médico Primario seleccionado. Los pacientes con el plan médico del Gobierno de Puerto Rico, Salud Vital, harán una cita con el médico seleccionado en su tarjeta.

Se le entregará una lista de documentos que debe traer el día de su cita. El día de la cita el paciente, padre o tutor legal deberá pasar por el área de Registro para crear el expediente clínico.

Es importante que entregue copia de su expediente médico anterior y toda información relacionada a su salud, con el propósito de brindarle un cuidado adecuado y darle continuidad a cualquier proceso y/o tratamiento. Luego de completar el proceso de abrir un expediente se procede a pasar a la oficina del médico primario seleccionado. Cuando llegue a la oficina de su médico primario deberá esperar que la enfermera lo llame.

Servicios Disponibles en Nuestras Facilidades

Clínica de Medicina de Familia

La Medicina de Familia es una especialidad médica que se encarga de mantener la salud en todos los aspectos, analizando y estudiando el cuerpo humano en su totalidad. En Atlantic contamos con especialistas de excelencia en medicina de familia para ayudarte a prevenir enfermedades y/o manejar tus condiciones de salud existentes. Actualmente, contamos con cuatro médicos de familia que atienden pacientes en el horario diurno. Pregunte por el programa de horario extendido.

Medicina Interna

El servicio de Medicina Interna provee atención clínica integrada y completa a los pacientes con problemas de salud. El médico internista se especializa en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades complicadas en adultos. Sus extensos estudios lo hacen experto en el control de los factores de riesgo cardiovascular, enfermedades infecciosas, diabetes, enfermedad trombo-embólica venosa y todas las enfermedades reumatológicas y autoinmunes. El médico internista se encarga de los problemas en los órganos internos, basado casi por completo en tratamientos no quirúrgicos.

El Médico Internista no tan solo provee consultas, sino que participa como Médico Primario a un grupo selecto de pacientes. Los servicios de Medicina Interna están disponibles de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.

Ginecología y Obstetricia

Atlantic Medical Center proporciona una amplia gama de servicios de Ginecología y Obstetricia de rutina a pacientes de todas las edades, así como atención especializada en la salud pélvica y cuidado obstétrico. Los servicios ginecológicos incluyen exámenes de rutina, tratamientos para enfermedades cervicales y servicios de planificación familiar. También se ofrecen servicios especializados de:

- Colposcopia
- Criocirugía
- Biopsia vulvar

Los servicios obstétricos se basan en un amplio programa de atención, desde la concepción al parto y postparto. Todos los partos son atendidos en Manatí Medical Center.

Otros servicios brindados son:

- Pruebas de PAP
- Educación prenatal para preparar la llegada del nuevo bebé.
 - Se ofrece orientación sobre el embarazo, el parto, la lactancia, la preparación para la llegada de un nuevo bebé y sobre medidas de seguridad en el hogar.
 - Una vez que nazca el bebé, se ofrece información sobre la planificación familiar en la visita postparto y se coordina la primera cita del Infante con el pediatra.

Coordinación de Servicios:

- Evaluación de Trabajo Social
- Evaluación Nutricional y Dental



Pediatría

Los servicios de Pediatría están enfocados y dirigidos en el bienestar del paciente desde su nacimiento hasta la adolescencia. Atlantic cuenta con pediatras de excelencia que velarán por la salud de los niños durante las diferentes etapas de su crecimiento. Los servicios son coordinados con cita previa en los horarios de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM** con **horario extendido** los **martes de 5:00 p.m. a 9:00 p.m.**

Nefrología

En Atlantic Medical Center, nuestro servicio de Nefrología está dirigido a la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades que afectan los riñones.

Nuestro especialista ofrece evaluación y seguimiento para ayudar a preservar la función renal y mejorar la calidad de vida de los pacientes.

Atendemos condiciones como enfermedad renal crónica, hipertensión relacionada con los riñones, alteraciones en la función renal y otras condiciones que requieren atención especializada, brindando un cuidado integral y personalizado.

Las consultas de Nefrología se ofrecen el **último viernes de cada mes**, exclusivamente con cita previa.

Endocrinología

En Atlantic Medical Center, nuestro servicio de Endocrinología se especializa en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades relacionadas con las hormonas y el sistema endocrino. Nuestro especialista trabaja de la mano con cada paciente para desarrollar un plan de cuidado adaptado a sus necesidades.

Atendemos condiciones como diabetes, enfermedades de la tiroides, osteoporosis, trastornos hormonales y otras condiciones endocrinas, promoviendo un manejo integral que contribuya a una mejor salud y calidad de vida.

Las consultas de Endocrinología se ofrecen los **martes y miércoles en el horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**, exclusivamente con cita previa.

Especialistas en Salud Conductual

Cuando nuestra salud mental no se encuentra en su mejor estado, nuestras acciones y capacidad para funcionar como individuo se ve afectada. Atlantic cuenta con personal altamente capacitado para ayudarte a manejar tus emociones y lograr un mejor estado de

bienestar. Proveemos diferentes programas relacionados, entre ellos; el **Programa SBIRT**, una guía para identificar y/o evitar la adicción al alcohol, drogas y/o cigarrillos. Estos profesionales te ayudan a vencer la adicción, como prevenir las recaídas, como mantener un nuevo estilo de vida y como lograr el cambio.

También se ofrece servicios de psicología regular para ayudarte a manejar, superar y/o diagnosticar situaciones en las diferentes etapas de la vida.

Para solicitar este servicio puedes coordinar una cita con el personal de registro en el horario de servicio de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.**

Si tiene alguna emergencia de salud mental puede llamar a:

Línea de PASS al 1-800-981-0023

San Juan Capestrano 1-888-976-4357

Clínica Dental

Atlantic Medical Center cuenta con dos clínicas dentales que ofrecen servicios odontológicos generales integrados al cuidado médico en un entorno ambulatorio. Entre ellos se encuentran los exámenes diagnósticos mediante radiografías, la higiene oral, los tratamientos preventivos, los procedimientos restaurativos y la educación para promover y mantener una buena salud oral.

Estos servicios incluyen:

- + Aplicación de sellantes
- + Aplicación de fluoruro
- + Extracciones simples
- + Restauraciones dentales

Los servicios dentales son de libre selección para los pacientes del Plan Vital y no dependen del grupo médico al que pertenezcan. Ambas clínicas dentales aceptan la mayoría de los planes médicos y ofrecen servicios de **lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

Farmacia

Atlantic Medical Center cuenta con su propia Farmacia de comunidad para la preparación y entrega de medicamentos. La Farmacia incluye una variedad amplia de medicamentos en diferentes preparaciones, algunos en su formulación original y otros en su preparación genérica. También cuenta con una variedad de medicamentos que no están incluidos en el formulario de Plan Salud Vital. Atlantic Medical Center participa del Programa Federal 340-B, por lo cual puede comprar medicamentos con descuentos que se reflejan en un costo más bajo para todos nuestros pacientes. Importante, para recoger sus medicamentos, tendrá que presentar una identificación con foto y pasar por la ventanilla de entrega. Si necesita solicitar repeticiones deberá tener una orden médica vigente donde la receta original no haya pasado un periodo de seis (6) meses. Por regulaciones de los planes médicos las repeticiones no se podrán procesar antes de 28 días de la entrega anterior del mismo medicamento.

El farmacéutico a cargo y el personal técnico de farmacia están comprometido en brindar un servicio de calidad y aclarar cualquier duda que usted tenga con respecto a las indicaciones de los medicamentos.

Los servicios de farmacia se ofrecen de **lunes a viernes de 8:00 AM a 6:00 PM.**

También se ofrece el servicio de entregas al hogar en caso de que el paciente cualifique para este servicio.



Laboratorio Clínico

Contamos con equipos sofisticados para procesar la mayoría de las muestras y profesionales altamente cualificados para un servicio de calidad completo. Para las pruebas más especializadas tenemos acuerdos con laboratorios de referencia que nos ofrecen un servicio rápido y eficiente. Los resultados “pánico” o enfermedades infectocontagiosas son reportadas a su médico o a su enfermera para tomar la acción correspondiente e inmediata.

Todos los resultados se envían al **Departamento de Manejo de Información** para ser incluidos en el expediente clínico, donde usted puede solicitar copia de estos.

El Laboratorio Clínico ofrece servicios para las **clínicas ambulatorias** de **lunes a viernes, de 6:30 a.m. a 3:00 p.m., y los sábados y domingos, de 6:30 a.m. a 10:30 a.m.**

Para la **Sala de Emergencias**, el horario de servicio es de **lunes a viernes, de 8:00a.m. a 10:00p.m., los sábados y domingos, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

Centro de Imágenes

Radiología (Rayos X)

En el área de rayos X contamos con un personal capacitado y de experiencia en la producción de imágenes a la par con los requerimientos médicos para un buen diagnóstico clínico. El personal también trabaja para ofrecer un servicio seguro y de calidad con equipos modernos y en óptimas condiciones.

Los servicios de radiografía para las **clínicas ambulatorias** están disponibles de **lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**, con **horario extendido los lunes y martes de 5:00 p.m. a 9:00 p.m.**

Para la **Sala de Emergencias**, el servicio está disponible de **lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 11:30 p.m. y los sábados, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**

Requiere cita previa, excepto casos urgentes y/o de emergencias a los que se les provee prioridad según la necesidad médica.

Mamografía

Realizarse exámenes de mama con regularidad puede ayudar a detectar el cáncer de seno en los estudios más tempranos y tratables. En Atlantic se utiliza la mamografía digital para captar imágenes por rayos X e imágenes por computadora.

Esta tecnología permite manipular la foto y verla en distintos ángulos. Nuestro equipo de radiólogos está constantemente buscando nuevos métodos para mejorar los exámenes de detección temprana. Los servicios de mamografía están disponibles para las clínicas ambulatorias de **lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**, con **horario extendido los lunes y martes de 5:00 p.m. a 9:00 p.m.** Para recibir este servicio, debe coordinar una cita con el personal de Registro.



Sonografía/Sonografía Vascular

La sonografía es un estudio no invasivo que obtiene imágenes del cuerpo mediante ultrasonido, sin utilizar radiación. En sus diferentes modalidades, ayuda al médico a diagnosticar y dar seguimiento a diversas condiciones de salud. En Atlantic Medical Center contamos con tecnología de avanzada y personal altamente capacitado para realizar una amplia variedad de estudios, incluyendo sonografía general y sonografía vascular

El horario de servicio para sonografía es de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM con cita previa.**

Electrocardiograma (EKG)

Como parte integral de estudios diagnósticos ofrecemos el servicio de electrocardiogramas (EKG). Este es un estudio de rutina que se realiza para observar la actividad eléctrica del corazón. El electrocardiograma le brinda al médico información sobre el ritmo, funcionamiento y la efectividad del músculo cardíaco y de esta manera determinar si existe un problema.

El servicio de EKG se lleva a cabo los **lunes y miércoles** con cita previa. Fuera del horario designado, los EKG para cirugía o procedimientos, se podrán coordinar con la enfermera de Equipo del Médico Primario.

Otros servicios

Nutrición

Los alimentos entregan la energía y los nutrientes para mantenerte sano. En Atlantic contamos con personal profesional experto en alimentación y nutrición para ayudarte a alcanzar tu peso ideal y seguir un régimen alimenticio de acuerdo con sus metas y /o condiciones de salud.

Pregunte por el horario extendido de este servicio los **martes de 5:00 PM a 9:00 PM.**

Vacunación

Sabemos, que la vacunación contra enfermedades prevenibles es un elemento esencial para garantizar la salud y el bienestar. En Atlantic Medical Center nos esforzamos por inmunizar a toda la población y estamos comprometidos en brindar la información y el apoyo que necesitan para ayudarlos a entender el beneficio de estar completamente vacunados.

Contamos con un inventario amplio de vacunas tanto para el sector privado como para los asegurados del plan de salud del Gobierno de Puerto Rico Vital, que poseen la cubierta estatal. Tenemos asignados los Fondos 317 para vacunaciones masivas y para adultos no asegurados o con cubierta limitada en su plan médico y los Fondos del Programa “Vaccine for Children (VFC) para proveer vacunas a niños y adolescentes hasta 18 años, elegibles al Plan Vital, que no tengan plan médico o que su plan médico tenga cubierta limitada.

Recuerde que debe presentar una Identificación con Foto (ID) y la Tarjeta de Vacunación o evidencia de vacunas el día de su cita.

Los servicios de Vacunación se ofrecen a niños y adultos de **lunes a viernes de 7:00 AM a 3:00 PM.** Todo menor de 21 años debe presentarse acompañado de su padre, madre o tutor legal (mostrar evidencia).

Visitas al Hogar

Atlantic Medical Center ofrece el servicio de Visitas al Hogar para pacientes que, debido a su condición de salud o limitaciones funcionales, presentan dificultad para trasladarse hasta nuestras facilidades.

La elegibilidad para este servicio es determinada por el proveedor de salud, considerando la condición clínica del paciente y la cobertura del área de servicio. Una vez completada la evaluación, nuestro equipo orientará al paciente sobre la disponibilidad y coordinación de la visita.

Para obtener más información o conocer si cualifica para este servicio, puede comunicarse al 787-846-4412.

Certificados de Salud

Atlantic Medical Center ofrece el servicio de Certificados de Salud, que incluye la evaluación médica y el examen físico requerido para completar la certificación, según las necesidades del paciente o los requisitos de la entidad que lo solicite.

Este servicio se ofrece **sin cita previa**; sin embargo, su disponibilidad puede variar según los días y horarios en que se brinda el servicio. Por esta razón, recomendamos comunicarse con nuestro Centro de Llamadas antes de visitarnos para confirmar el horario disponible y recibir la orientación correspondiente.

Nuestro compromiso es brindarle un servicio ágil y orientarle para que pueda completar su certificación de la manera más conveniente.

Óptica

Atlantic Medical Center cuenta con su propia Óptica para cubrir todas las necesidades de su salud visual. Nuestro optómetra realiza un examen completo de la vista y prescripción de ser necesario. Una vez tenga su receta, un personal altamente experimentado le brindará atención personalizada y le ayudará a escoger una montura que se adapte a sus necesidades. Ofrecemos una amplia gama de monturas y lentes de diseñador a un costo moderado con gran imagen y estilo.

Nuestra Óptica opera en el horario de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM con cita previa.**

Programa de Tratamiento Integral con Buprenorfina

El tratamiento integral de Buprenorfina es un programa para personas que presenten algún desorden relacionado al consumo de opioides. Este programa se fundamenta en un modelo holístico e integral. Buscamos apoyar a nuestros pacientes en el proceso de recuperación, con el fin de alcanzar mayor funcionalidad y calidad de vida. Le proveemos servicios integrados de: trabajo social, consejería, psicología y salud primaria. Con la finalidad de facilitar el proceso de disminuir el consumo de drogas y mejorar la relaciones interpersonales y familiares del paciente asistido.

El programa tiene ciertos criterios de admisión, tales como:

- Tener 21 años o más.
- Cumplir con el diagnóstico para opioides del DSM-5.
- Presentar algún desorden por consumo de opioides.

- No presentar sintomatología grave, debe estar estable en su salud mental.
- No debe presentar dependencia al alcohol.
- No debe consumir altas dosis de benzodicepinas o

Contamos con un equipo muy capacitado en el área que lo ayudará a orientarse mejor y sentir el soporte requerido. El Programa también provee asistencia y apoyo para personas con adicciones que no requieren el tratamiento de Buprenorfina.

Para más información puede visitar el edificio anexo en Barceloneta de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.**

Oficina de Educación en Salud

La educación se ofrece como estrategia útil y necesaria dirigida a modificar estilos de vida, facilitando la adopción de conductas positivas. El propósito es prevenir enfermedades y/o complicaciones que están vinculadas a diferentes condiciones.

El educador en salud está comprometido a ofrecer servicios de calidad al paciente a través de estrategias y técnicas que hagan del proceso educativo uno interesante y efectivo. Ofrecemos servicios educativos a pacientes y a su familia dentro de nuestras facilidades y en la comunidad cercana.

Oficina de Coordinación de Referidos y Servicios Externos

La oficina de coordinación de referidos y servicios externos sirve de enlace entre los pacientes del grupo médico primario-5012 del Plan Médico de Salud del Gobierno de Puerto Rico, plan Vital y las instituciones y/o servicios de salud externos que necesiten.

Tiene la responsabilidad de coordinar todos los referidos según lo establecido por la aseguradora y el plan de salud.

Al momento se coordinan referidos para la:

- Coordinación inicial de citas con Especialistas y Subespecialistas
- Pre-Autorización de estudios especiales
- Activación de Cubierta Catastrófica
- Cirugía Electiva

Los referidos son llenados por el médico primario luego de evaluar al paciente y entender que el servicio a referir es necesario. El paciente luego pasará a la oficina de Coordinación de Referidos para proceder a coordinar la cita. Los pacientes solicitarán referidos para citas de seguimientos en la oficina de su médico primario con una semana de anticipación.

Luego de transcurrido el tiempo establecido pasará a recoger el referido solicitado en la Oficina de Coordinación de Referidos y Servicios Externos.

El horario de la Oficina de Coordinación de Referidos y Servicios Externos es de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.**

Oficina de Trabajo Social

La División de Trabajo Social ofrece servicios que les garantizan al paciente y a su familia la oportunidad de alcanzar un funcionamiento social adecuado. Este también ayuda a hacer accesible a los pacientes y familiares los servicios de salud que van dirigidos a administrar, desarrollar, fomentar y conservar la salud integral.

Su misión es facilitar que todas las personas desarrollen plenamente sus potencialidades, enriquezcan sus vidas y prevengan las disfunciones. El trabajo social profesional está enfocado en la solución de problemas y al cambio.

Las funciones del Trabajador Social consisten en:

- Entrevistar y llevar a cabo una evaluación social para establecer un plan de acción con el paciente y/o familia tomando en cuenta las prioridades en cada situación.
- Ayudar en la promoción de salud física, mental, social y emocional del paciente y su familia.
- Orientar a las personas para desarrollar las capacidades que les permitan resolver sus problemas sociales, individuales y/o de familia.
- Facilitar información, promover y crear conexiones con agencias de recursos socioeconómicos (activar redes).
- Conocer, gestionar y promocionar recursos existentes de servicios profesionales para pacientes según la necesidad.

Los Servicios de Trabajo Social se ofrecen de **lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.**

Atlantic Medical Center - Sabana Hoyos

Atlantic Medical Center posee una clínica satélite disponible para cuidar de la salud de la población que reside en el barrio Sabana Hoyos de Arecibo o áreas limítrofes. Esta clínica ambulatoria cuenta con profesionales de Medicina de Familia, Enfermería y Trabajo Social que atenderán las necesidades del paciente de manera compasiva y cumpliendo con los más altos estándares de calidad. Todos los servicios primarios que se ofrecen en la Clínica de Barceloneta están disponibles para todos los pacientes que se atienden en la Clínica de Sabana Hoyos. Pregunte al personal de Sabana Hoyos por cualquier necesidad que usted tenga. El horario de los servicios es de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM, con cita previa.

Transportación

Los servicios de transporte están disponibles para cualquier paciente que lo necesite. Estos incluyen transporte de su hogar a recibir servicios primarios y viceversa, tanto para la clínica de Barceloneta como para la clínica de Sabana Hoyos.

Comuníquese con el trabajador social o solicite asistencia con el personal de registro, su médico o enfermera o cualquier personal de servicio al cliente que le contacte con el trabajador social para coordinar este servicio.

Traducción/Interpretación (Traslation)

Los servicios de traducción están dirigidos a la población con problemas de audición y/o comunicación verbal y a personas que no hablen el idioma español. Si usted necesita este servicio, lo puede coordinar con (el) la trabajadora social o con la enfermera para que un profesional calificado traductor, interprete o lenguaje de señas este presente el día de su cita. Sino lo coordinó a tiempo, el servicio también está disponible de manera virtual.

Sala de Emergencias

Las emergencias de salud pueden sorprenderte en cualquier momento. Por esta razón, Atlantic tiene disponible para ti una Sala de Emergencias con las facilidades, equipos y personal cualificado para cuidar de ti y de los tuyos siempre que lo necesites. Contamos con un grupo excelente de médicos y un vasto programa de guardias. Nuestro sistema de "Triage" (evaluación inicial) es uno altamente calificado y por categorías se determina el grado de la emergencia para un manejo más efectivo de los casos. Disponible los siete (7) días de la semana. Revise las redes sociales o llame al Centro de Consultas 24/7: (787) 626 – 1480.

Línea de Consultas Clínicas 24/7

787.626.1480

Nuestra **Línea de Consultas Clínicas** está disponible las **24 horas al día, los 7 días de la semana**, para orientar a los pacientes sobre situaciones relacionadas con su salud cuando necesiten asesoría clínica fuera del horario regular o ante una inquietud médica.

Este servicio es atendido por profesionales de la salud capacitados para brindarle la orientación adecuada y, de ser necesario, indicarle el próximo paso a seguir.

Centro de Llamadas (Call Center)

787.846.4412

Nuestro **Centro de Llamadas** le ayuda a coordinar citas, solicitar referidos, comunicarse con su médico primario, obtener información sobre nuestros servicios y recibir orientación sobre trámites administrativos durante nuestro **horario regular o extendido de servicio**.

Programa Homeless (Personas sin Hogar)

Proveer servicios primarios a las poblaciones especiales es muy necesario para eliminar las disparidades en toda la población y mejorar el acceso a la salud primaria a todas las personas que viven en nuestra área geográfica. Tenemos un equipo de profesionales que de manera coordinada proveen servicios a personas sin hogar, principalmente en hogares y agencias que reciben personas por periodos transitorios. Este Programa provee servicios ambulatorios, incluyendo salud mental y manejo de la adicción durante la semana en horarios variados.

Unidad Móvil

Las Unidades Móviles son vehículos oficiales, tipo guagua que se prepararon y habilitaron para ofrecer servicios de salud primarios en lugares distantes del pueblo de Barceloneta y el Barrio Sabana Hoyos. Se utilizan para ferias de salud y actividades en la comunidad, donde se atienden todas las personas que asistan. En estas Unidades Móviles se realizan evaluaciones médicas, vacunación, evaluaciones dentales, educación en salud, evaluaciones sociales, entre otras.

Su opinión

es importante para nosotros

En Atlantic Medical Center estamos comprometidos con brindarle una atención segura y de calidad. Si durante su visita desea compartir una sugerencia, expresar una preocupación o presentar una queja, puede hacerlo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Comuníquese con el supervisor del área o con cualquier miembro de nuestro personal para recibir orientación.
- Solicite asistencia al Departamento de Programas Institucionales o al Departamento de Servicio al Cliente.
- Presente su sugerencia, preocupación o queja de manera verbal o por escrito

Nos comprometemos a atender y responder a su comunicación dentro de un período no mayor de **20 días calendario**. Presentar una sugerencia o una queja **no afectará la calidad de la atención ni los servicios que usted reciba**.



Este Centro de Salud recibe fondos de HHS y cuenta con estatus aprobado del Servicio de Salud Pública Federal (PHS) bajo FTCA, con respecto a ciertas reclamaciones de salud, incluyendo impericia médica, para el Centro e individuos bajo cubierta.



www.atlanticmedical.org

Portal del Paciente

Manténgase conectado a su salud y regístrese en nuestro portal del paciente, donde obtendrá información de su salud al alcance de un botón.

Accede a nuestro portal del paciente visitando el enlace:



<https://health.healow.com/atlanticmc>

También, le invitamos a descargar gratis nuestra **App Healow**, disponible en *App Store* y *Google Play*.



Disponible en
App Store



Disponible en
Google Play

Desde su celular podrá tener:

- ✓ Acceso a su expediente médico y el de su familia
- ✓ Monitoreo actualizado de medicamentos, incluso notificaciones de alerta para sus medicamentos
- ✓ Resultados de laboratorios
- ✓ Notificación de citas
- ✓ Historial de vacunas

¡Es fácil y rápido!



Nuestro código de práctica es el **AJDIBD**.

Si necesita asistencia solicite ayuda al personal de Servicio al Cliente.





ATLANTIC
MEDICAL CENTER

Centro familiar de salud y bienestar

