Educação e Orientação Para Novos Pacientes

Boas-vindas do CEO

Caro novo paciente,

Bem-vindo ao Island Health Care (IHC), o Centro de Saúde Federalmente Qualificado (FQHC) de Martha's Vineyard.

Temos orgulho de fazer parte de um sistema nacional de centros de saúde com padrões, metas e requisitos de desempenho comuns centrados no paciente. Centros de saúde como o nosso atendem atualmente mais de 30 milhões de americanos — o maior sistema de assistência médica primária do país.

Na Island Health Care, nossa missão é fornecer às pessoas de Martha's Vineyard acesso a cuidados de saúde equitativos, de alta qualidade e acessíveis; recursos e suporte para necessidades sociais e econômicas; e liderança em saúde pública. Nossa equipe de clínicos — médicos, enfermeiros, enfermeiros, assistentes médicos, agentes comunitários de saúde e profissionais de saúde mental — está aqui quando você precisa deles, prontos para fornecer o cuidado que você merece. Além das informações incluídas aqui, visite nosso site em ihimv.org para obter mais detalhes e informações básicas sobre nosso centro de saúde.

A Island Health Care adotou o modelo de atendimento Patient Centered Medical Home (PCMH) e é oficialmente reconhecida pelo National Committee for Quality Assurance. O PCMH enfatiza que VOCÊ é um membro da equipe de atendimento. Juntos, nosso objetivo é prevenir doenças e mantê-lo saudável. No modelo PCMH, você participa do seu plano de atendimento com um provedor e uma equipe de atendimento. Como uma equipe, acompanharemos de perto seu progresso e contaremos com você para participar ativamente das decisões sobre seu atendimento. Sua equipe de atendimento também coordenará o atendimento que você recebe de outros médicos.

Estamos muito felizes que você nos escolheu para ser seu parceiro em seus cuidados e estamos ansiosos para compartilhar nossa missão com você. Bem-vindo à família Island Health Care!

Cynthia Mitchell
CEO, Island Health Care

Educação e Orientação Para Novos Pacientes

Horário de expediente

- Segunda a quinta: 8:00h – 20:00h
- Sexta e sábado: 8h00 - 16h00
- Fechado diariamente para almoço: 12:00pm – 1:00pm
- Fechado Domingo

Cuidados primários e serviços preventivos: Oferecemos consultas presenciais e de telessaúde por telefone ou vídeo, quando apropriado. Ao marcar uma consulta, certifique-se de informar nossa equipe sobre a natureza da sua consulta (exame físico esportivo, dor de ouvido, etc.) e se você tem várias perguntas ou preocupações para discutir na sua consulta. Queremos ter certeza de agendar tempo suficiente para atender às suas necessidades!

Equipe de Atendimento: Quando você agenda sua primeira consulta, a Island Health Care oferecerá a você um provedor/equipe de atendimento com base na disponibilidade atual de consultas. Você é livre para solicitar outro provedor/equipe de atendimento a qualquer momento, entendendo que a disponibilidade de consultas entre os provedores varia um pouco. Trabalharemos com você para acomodar sua solicitação assim que a disponibilidade ocorrer. Sua equipe de atendimento fornece acesso a cuidados baseados em evidências, educação paciente-família e suporte de autogerenciamento.

Como um Centro Médico Centrado no Paciente (PCMH), sua equipe de saúde irá:

- Fornecer cuidados primários seguros e oportunos, educação e apoio à autogestão baseados em evidências
- Explique medicamentos, tratamentos, doenças e resultados de testes para que você possa entendê-los
- Ouvir você e incentivá-lo a fazer perguntas e compartilhar seus sentimentos para nos ajudar a tomar boas decisões sobre seus cuidados juntos
- Conecte-se com outros especialistas de confiança, incluindo saúde comportamental, e coordene esse atendimento
- Fornecer acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, a aconselhamento clínico
- Mantenha suas informações pessoais de saúde seguras e privadas
- Fornecer acesso igual a todos os pacientes, independentemente do status do seguro ou nível de renda
- Ajudá-lo a obter cobertura de seguro de saúde
- Facilitar a transferência de registros médicos de e para outros provedores
- Pergunte sobre sua situação social ou econômica que pode afetar sua saúde

Pedimos que você:

- Assuma o controle da sua própria saúde
- Faça perguntas, compartilhe seus sentimentos e faça parte do seu tratamento
- Ligue para nós primeiro para todos os problemas de saúde, a menos que seja uma emergência médica
- Seja honesto e completo ao compartilhar seu histórico médico, cuidados obtidos de outros provedores, sintomas, medicamentos atuais, incluindo medicamentos de venda livre, vitaminas e suplementos, e quaisquer alterações em sua saúde.
- Esteja disposto a tomar decisões saudáveis para promover o bem-estar e prevenir doenças
- Trabalhe com sua equipe de atendimento para estabelecer planos de cuidados e metas para melhorar sua saúde
- Informe ao seu provedor se você não puder tomar medicamentos ou seguir seu plano de cuidados
- Mantenha seus compromissos agendados
- Forneça feedback sobre como podemos atendê-lo melhor
- Use o MyChart (nosso portal do paciente) para acessar seu prontuário e se comunicar com a equipe
- Ligue para nós se você não receber os resultados do seu teste dentro de duas semanas
- **Por favor, configure seu correio de voz e atenda nossas chamadas recebidas.**

Educação e Orientação Para Novos Pacientes

Seguro/Pagamento:

- A cobertura do plano de seguro varia. Esteja ciente dos limites e condições da sua própria apólice. Caso seu plano de saúde determine que um serviço é "não coberto", você será responsável pela taxa.
- Por favor, traga prova de seguro para cada visita ao consultório. Caso contrário, você será cobrado diretamente até que possa fornecer prova de seguro.
- Todos os pagamentos e co-pagamentos necessários são coletados no check-in do agendamento. Quaisquer outros arranjos devem ser feitos com antecedência.
- Os pais ou responsáveis legais de uma criança são responsáveis pelas taxas incorridas pela criança, quer acompanhem a criança à visita ou não. Se seu filho for levado a uma consulta por uma babá, avós, etc., certifique-se de que eles estejam cientes desta política. Observe que há um formulário especial para preencher se você quiser que seu filho compareça a uma consulta com outra pessoa que não seja seu pai/responsável legal. Você pode encontrar este formulário em nosso site ou perguntando na recepção.

Se você não tem seguro, ou mesmo se tiver e sua coparticipação for maior do que você pode pagar, a Island Health Care oferece um **DESCONTO DE TAXA DESLIZANTE** para aqueles que têm renda qualificada. Solicite informações sobre taxa deslizável na recepção ou baixe-as do nosso site em **ihimv.org/forms**.

Lembretes de compromissos: O Island Health Care irá lembrá-lo de compromissos agendados por mensagem de texto, mensagem do portal do paciente (MyChart) ou chamada telefônica. Certifique-se de que temos seu número de celular registrado.

Check-in de consulta: Se você se inscreveu no MyChart, receberá um questionário de check-in antes de cada visita. Preencha-o com antecedência, se possível, pois isso ajuda a agilizar o processo quando você chegar à clínica. Se você não puder preenchê-lo com antecedência, a recepção ajudará você a fazer o check-in e preencher a papelada necessária quando você chegar para sua visita.

Chegando atrasado ou perdendo um compromisso: Se você prevê se atrasar para um compromisso, ligue para nós. Se você estiver mais de 5 minutos atrasado, podemos sugerir que seu compromisso seja remarcado ou pedir que você espere, dependendo da disponibilidade do provedor.

Consultas perdidas impactam dramaticamente nossos outros pacientes e a equipe do consultório, assim como seu próprio atendimento de saúde. Se você não puder comparecer à sua consulta, avise-nos com pelo menos 24 horas de antecedência.

Recargas de receitas: Se você precisar de uma recarga de receita, **entre em contato com sua farmácia**. Eles nos enviarão uma solicitação de recarga eletronicamente. As solicitações de recarga de receitas exigem pelo menos 24-48 horas; planeje com antecedência para não ficar sem!

Não podemos repor medicamentos que não prescrevemos, ou medicamentos para pacientes que nunca vimos ou que não vimos no ano passado. Não prescrevemos novos medicamentos por telefone; você deve marcar uma consulta.

Observe que muitas prescrições agora exigem autorizações prévias da sua operadora de seguro de saúde e isso pode causar atrasos no processamento da sua solicitação de recarga.

Educação e Orientação Para Novos Pacientes

Resultados de laboratório e imagem: seus resultados de laboratório e imagem serão publicados no portal seguro do paciente, MyChart. Esta é a maneira mais rápida de acessar seus resultados. Observe que, devido à lei federal, esses resultados podem ficar disponíveis para você antes que sua equipe de atendimento tenha a chance de revisá-los e entrar em contato com você. Se você receber os resultados antes de ouvir diretamente de sua equipe de atendimento e tiver preocupações imediatas, ligue para 508-939-9358 e pressione a opção 3 para falar com um enfermeiro.

Se os resultados dos seus exames laboratoriais/de imagem forem normais, você poderá receber uma ligação de um Assistente Médico ou outro membro da equipe de atendimento. Se os seus resultados forem anormais ou exigirem acompanhamento, você receberá uma ligação do seu provedor ou de um enfermeiro. Se você não tiver notícias nossas dentro de duas semanas, ligue para nós e selecione a opção 3 para falar com um enfermeiro.

Portal do Paciente "MyChart": Temos o prazer de oferecer um portal do paciente. Um portal do paciente é um site on-line seguro que dá aos pacientes acesso conveniente 24 horas a informações pessoais de saúde de qualquer lugar com conexão à Internet. Usando um nome de usuário e senha seguros, os pacientes podem visualizar informações de saúde, como consultas futuras, resumos de visitas recentes, medicamentos, imunizações e resultados de laboratório, imagem e outros.

É fácil se inscrever usando seu endereço de e-mail. O MyChart Customer Service Center está disponível das 8h às 16h30, nos dias úteis, pelo telefone **(888) 661-6162** (escolha a **Opção 1**). Você também pode ligar para o escritório pelo telefone **508-939-9358** ou perguntar sobre isso durante sua próxima visita.

Ligando para o escritório: A maneira mais eficiente de falar com a pessoa certa é selecionar uma opção do nosso menu telefônico para ser transferido diretamente para o membro correto da equipe. Escolha a opção "1" para um membro da equipe que fale português.

Nossa equipe está comprometida em atender o telefone quando estiver em suas mesas, mas se você cair na caixa postal, deixe uma mensagem detalhada incluindo seu nome completo, data de nascimento e número de telefone e você receberá uma ligação de volta o mais rápido possível.

Aconselhamento clínico 24/7: durante o horário normal, você pode ligar para o centro de saúde no número **508-939-9358** e escolher a **Linha de Enfermeiros (opção 3)**. Para receber aconselhamento clínico por telefone quando o centro de saúde estiver fechado, você pode ligar para o mesmo número (508-939-9358) e escolher a opção 3 para falar com o nosso call center. Quando o call center atender, peça para falar com o enfermeiro de plantão. Um enfermeiro retornará a ligação em 30 minutos. Às vezes, os enfermeiros recebem muitas ligações ao mesmo tempo, então, se você não receber uma ligação em 30 minutos, ligue novamente.

Limite as ligações noturnas e de domingo/feriado a emergências, problemas urgentes que não podem esperar ou se você estiver realmente preocupado com alguma coisa.

Visitas no mesmo dia: Se você precisar ser atendido em cima da hora, ligue para o consultório no número **508-939-9358** às 8h para tentar marcar uma consulta no mesmo dia e faremos o possível para que você tenha uma consulta no mesmo dia ou no dia seguinte. Não compareça à clínica sem uma consulta agendada.

Encaminhamentos: Quando necessário, recomendamos encaminhamentos para um especialista. Obteremos a autorização necessária da sua seguradora; isso pode levar vários dias para ser concluído. Muitos encaminhamentos exigem uma consulta de atenção primária dentro de 6 meses da solicitação. Se você tiver alguma dúvida, ligue para nosso departamento de encaminhamentos no número **339-215-3779**.

Educação e Orientação Para Novos Pacientes

Assistência de Viagem: O Travel Assistance Program (TAP) fornece financiamento e reembolso para ajudar os pacientes a cobrir os custos de viagem para consultas médicas, odontológicas e de saúde comportamental aqui em Martha's Vineyard e fora da ilha. Veja a seção "Serviços" do nosso site para o aplicativo ou entre em contato com Benita Griffin-Dobel, Assistente de Saúde Comunitária Líder pelo telefone **339-215-3935**.

Transferências de Registros Médicos: Para transferir registros de provedores anteriores ou atuais para a Island Health Care, você precisará preencher e assinar uma **Autorização para Divulgar Informações de Saúde do Paciente** (formulário disponível na clínica ou em nosso site em **ihimv.org/forms**. Você pode enviar este formulário diretamente para seu PCP anterior ou a equipe da Island Health Care o enviará por fax para esse provedor para você. É importante incluir **um número de contato naquela clínica** (o formulário solicita isso) para nos ajudar a coordenar a transição. Você também pode solicitar cópias de todo ou parte de seus registros médicos, conforme necessário.

Aconselhamento sobre saúde mental e comportamental/transtorno por uso de substâncias: Nossa equipe de saúde comportamental visa fornecer abordagens baseadas em evidências para o tratamento que incluem medicamentos, aconselhamento, terapia, gerenciamento de cuidados, defesa do paciente, serviços de referência e suporte social por meio de nossos provedores de saúde comportamental, agentes comunitários de saúde e treinadores de recuperação de pares. Medicamentos para transtorno por uso de opioides (MOUD) para aqueles indivíduos que sofrem de transtornos por uso de opioides podem ser eficazes para ajudar os pacientes a sustentar a recuperação.

Serviços de saúde bucal e odontológica: a Island Health Care trabalha com a Polished Dental para realizar clínicas odontológicas mensais que oferecem serviços odontológicos preventivos. Ligue para nossos escritórios para obter alternativas. A Island Health Care está animada para abrir uma clínica odontológica no final de 2024. Nesta clínica odontológica, ofereceremos uma variedade de serviços odontológicos aos moradores da ilha, independentemente do status do seguro ou da capacidade de pagamento. Se você quiser ser colocado na lista de espera, visite **ihimv.org/dental**.

Enfermagem em Saúde Pública: A Equipe de Enfermagem em Saúde Pública é responsável por atender todas as seis cidades da ilha, realizando visitas domiciliares (de recém-nascidos a idosos) e realizando Clínicas de Bem-Estar.

Serviços de Interpretação e Tradução: Todos os pacientes do IHC têm direito a um intérprete. Há intérpretes que falam português brasileiro disponíveis sempre que o centro de saúde estiver aberto. Também podemos interpretar em 240 outros idiomas por telefone e vídeo sem custo para os pacientes.

Todos os pacientes do IHC também têm o direito de dispensar o serviço de intérprete, se assim o desejarem.

Recursos para educação do paciente e suporte de autogestão

Aqui estão os recursos locais que você pode achar úteis. Seu Provedor fará recomendações específicas e/ou conectará você a um Agente Comunitário de Saúde (CHW) que pode ajudar a determinar quais recursos podem ser melhores para você. Visite ihimv.org/resources para obter mais informações.

Nome	Informações de contato	Descrição
Encontre ajuda	encontreajuda.org	Conecta pessoas necessitadas e os programas que as atendem (com dignidade e facilidade). Banco de dados e plataforma online para recursos.
Primeira Parada MV	508-693-7900 x222 firststopmv.com	FirstStop Martha's Vineyard (FirstStop MV) é um guia de referência para toda a ilha para dar suporte à saúde e ao bem-estar de nossos amigos, familiares, clientes e vizinhos.
Serviços sociais do condado de Dukes	508-696-3844 dukescounty.org/social-services	O Departamento de Acesso a Benefícios Públicos do Condado de Dukes visa dar suporte aos moradores de baixa renda do Condado de Dukes para que se tornem economicamente e socialmente seguros e os capacitem para alcançar e manter estabilidade e bem-estar. O Assistente Social de Serviços Sociais auxilia os moradores da ilha a se candidatarem a benefícios públicos, incluindo assistência de combustível e SNAP (programa de assistência nutricional suplementar).
Abrigo de aquecimento de inverno	508-560-3678 111 Edgartown Road, Oak Bluffs	Aberto sazonalmente, geralmente de novembro a abril. Qualquer pessoa que esteja enfrentando insegurança alimentar ou passando por situação de rua é bem-vinda. O abrigo de aquecimento de inverno oferece jantar quente e café da manhã; lanches e almoço para viagem.
Despensa de alimentos da ilha	508-296-8384 137 Vineyard Ave, Oak Bluffs	Fornece itens de mercearia não perecíveis, produtos frescos, pão, laticínios, carnes congeladas, frutas e vegetais. A despensa de alimentos está disponível para qualquer pessoa que não tenha condições financeiras de obter alimentos.
Cestas de Alimentos MV	508-696-1948 55 School St, Oak Bluffs	Despensa disponível para todos com necessidade. Para pessoas que estão em casa ou o transporte é um problema – entregas em domicílio são possíveis. Ligue para mais informações.
Refeições sobre rodas	508-693-4339	Refeições quentes e nutritivas entregues em casa – podem ser todos os dias da semana ou um número definido de dias durante a semana, pro re nata. Deve ter 60 anos ou mais, ficar em casa, sem alergias alimentares fatais. Ligue para 1-800-244-4630 ou visite o Council on Aging local para se registrar!
Assistência nutricional WIC (Imperativos de saúde)	508-771-7896	A Health Imperatives fornece suporte e serviços WIC (Women, Infants, Children) para mulheres grávidas ou no pós-parto e famílias que têm um filho ou filhos menores de cinco anos. Se você se qualificar para o WIC, poderá receber alimentos saudáveis e gratuitos, educação nutricional, suporte para amamentação e encaminhamentos para uma variedade de serviços de saúde, econômicos e familiares.

Recursos para educação do paciente e suporte de autogestão

Nome	Informações de contato	Descrição
Serviços Comunitários de Martha's Vineyard (MVCS)	508-693-7900 mvcommunityservices.org	O MVCS oferece uma ampla variedade de serviços, suportes e recursos para ajudar crianças, famílias e indivíduos a levarem suas vidas mais saudáveis. Isso inclui uma variedade de grupos de suporte, incluindo um Caregiver Support Group, Veterans Support Group e um WOC Support Group.
Centro Familiar MV (MVCS)	508-687-9182	O Family Center conecta famílias com recursos dentro de nossa comunidade e oferece educação e suporte aos pais/cuidadores de crianças de 0 a 8 anos, incluindo o período pré-natal e pré-adotivo.
Programa Famílias Saudáveis (Imperativos de Saúde)	508-540-2968 marthasvineyard@healthimperatives.org	O Programa Famílias Saudáveis oferece suporte GRATUITO, visitas domiciliares, treinamento, educação, recursos e transporte para ajudar jovens pais de primeira viagem de até 26 anos.
Cuidador familiar e serviços de apoio à demência (MV Center for Living)	508-939-9440	O Programa de Apoio ao Cuidador Familiar defende os cuidadores, fornece informações e encaminhamentos para programas e serviços em apoio aos seus esforços de cuidado, além de ferramentas e dicas significativas para uma melhor experiência de cuidado.
Envelhecimento Saudável MV (HAMV)	508-684-8133 hamv.org	A HAMV é uma organização de planejamento, advocacia e construção de comunidade dedicada a criar uma ilha amigável ao envelhecimento. A HAMV é um ótimo recurso para oportunidades educacionais e suporte. Eles podem ajudar com coisas como avaliações de risco de queda, aulas de Matter of Balance para reduzir o risco de quedas, verificações de bem-estar e muito mais.
Centro de Recursos de Imigração	508-771-1727 info@cacci.cc	O Immigration Resource Center fornece aconselhamento jurídico gratuito/de baixo custo e assistência para imigrantes e suas famílias. Os serviços são credenciados e totalmente confidenciais com base em suas necessidades e independentemente de seu status legal. Também oferecemos ajuda para se tornar um cidadão dos EUA.
Centro de Apoio à Recuperação de Pares da Red House	508-693-2900 redhouserecovery.org	O Red House Peer Recovery Support Center (PRSC) serve como um lugar seguro para aqueles afetados e buscando ajuda com seu vício, seja ele de substância ou comportamental. Pares com experiência vivida ajudam a orientar e apoiar novos membros em sua nova jornada de recuperação. O Red House PRSC oferece um calendário mensal de grupos estruturados, workshops, treinamentos, serviços, bem como eventos sociais voltados para a recuperação.

Recursos para educação do paciente e suporte de autogestão

Nome	Informações de contato	Descrição
Grupo de Apoio Novos Caminhos	508-693-7900 x241	New Paths é um programa intensivo de recuperação de grupo para transtornos de uso de substâncias para adultos que buscam suporte para uso de substâncias e que também podem ter transtornos de saúde mental concomitantes. New Paths começa com a filosofia de que todos podem atingir seus objetivos de recuperação.
Narcóticos Anônimos	866-686-2669 mvana.org	NA é uma irmandade ou sociedade sem fins lucrativos de homens e mulheres para quem as drogas se tornaram um grande problema. É um grupo de adictos em recuperação que se reúnem regularmente para ajudar uns aos outros a permanecerem limpos. Há apenas um requisito para ser membro, o desejo de parar de usar.
Alcoólicos Anônimos	508-627-7084 (24 horas) aaonmv.org	Alcoólicos Anônimos é uma irmandade de pessoas que compartilham suas experiências, forças e esperanças umas com as outras para que possam resolver seus problemas comuns e ajudar outros alcoólatras a alcançar a sobriedade. O único requisito para ser membro é o desejo de parar de beber.
CONECTE-SE para Acabar com a Violência	Linha direta de crise 24/7: 508-696-7233	CONNECT to End Violence, um programa duplo de violência doméstica e centro de crise de estupro, fornece serviços gratuitos e confidenciais a indivíduos que sofreram ou testemunharam violência doméstica ou sexual, bem como a entes queridos, amigos, conhecidos ou colegas de trabalho que também podem ser afetados. Todos os serviços, incluindo bilíngues, estão disponíveis sem hora marcada ou com hora marcada.
Educação para Adultos e Comunidade Martha's Vineyard (ACE MV)	acemv.org	A missão da ACE MV é capacitar os moradores de Vineyard durante todo o ano, fornecendo acesso equitativo ao ensino superior, treinamento de força de trabalho, construção de comunidade e suporte de navegação de carreira. A ACE MV oferece uma variedade de oportunidades educacionais, incluindo cursos de interpretação e tradução, educação infantil e muito mais.