



Mission Statement

Cherry Health improves the health and wellness of individuals by providing comprehensive primary and behavioral health care while encouraging access by those who are underserved.

Patient Rights

The patient has the right to:

1. Receive care regardless of race, religion, national origin, sex, age, handicap, marital status, sexual orientation. Care will not be denied for any of these reasons.
2. Receive emergency care regardless of ability to pay.
3. Be fully informed at the time of service of the services available and related charges.
4. Considerate and respectful care.
5. Inspect and receive a copy of his/her medical record upon request.
6. Examine and receive an explanation of his/her bill.
7. A clear, concise explanation of all procedures, including the possibilities of risk or side effect and the probability of success. This includes notification of the intent to include patient information in research studies.
8. Information concerning his/her diagnosis, treatments and prognosis unless the patient's health status warrants otherwise. In such instances, the information will be made available to an individual designated by the patient or to a legally authorized individual.
9. Refuse any drug, test, procedure or treatment, to the extent permitted by law, and to be informed of the possible medical consequences of this action.
10. Expect that all records pursuant to his/her care will be treated confidentially. A third party shall not be given a copy of the patient's medical records without authorization, or as demanded by virtue of the services being ordered and paid for by the company, except as required by law and regulation due to transfer to another health care facility.
11. Know the identity and professional status of individuals providing care, including the right to know if students in training are participating in patient care to refuse their care.
12. Leave the facility regardless of physical or financial status although he/she may be asked to sign a release stating that he/she is leaving against the judgment of the physician or the facility. When medically indicated, the patient may be transferred to another facility or hospital after he/she has been reasonably informed.
13. Register a complaint or suggestion and to expect a response without compromising future access to health care.
14. Appropriate assessment and management of pain.

Patient Responsibilities Statement

As recipients of care, Cherry Health patients and families will be made aware of their responsibilities. The following list will be posted in the facilities and communicated to patients and families as guidelines for personal behavior and decision making.

1. The patient shall exercise care in the use of the facility's property.
2. The patient shall respect the personal property rights of other patients and the staff.
3. The patient will be courteous to the staff and will voice concerns to the staff as they arise.
4. The patient or representative party is responsible for providing a complete and accurate medical history.
5. The patient or representative is responsible for payment to the center with accurate information concerning his/her source of payment and ability to meet financial obligations and to notify the billing department of any changes in personal data affecting billing.
6. The patient or representative is responsible for making it known whether he/she clearly comprehends and understands the medical course of actions.
7. The patient is responsible for following the recommendations and advice prescribed by the facility physician.
8. The patient is responsible for providing the facility staff or physician with information about unexpected complications that arise during treatment or recovery.

GRIEVANCE PROCEDURE:

Patients and/or family members may report a problem or concern regarding their care or other experiences at Cherry Health by contacting any staff member.

Staff members are responsible for conveying the concern to the Site/Program Manager for appropriate follow up.

Sliding Payment Notification

Cherry Health is a Not-For-Profit Community Health Center. We provide medical, dental, vision and behavioral health services to persons of all ages, regardless of the ability to pay.

We accept payment directly from many insurance plans, including Medicare, Medicaid and commercial insurance companies.

The federal government (Department of Health & Human Services, Public Health Service) provides limited funds to pay for health services to people who are unable to pay for themselves. To speak with a person in our billing department, please call (616) 965-8282 to learn about the eligibility requirements for our sliding fee scale.

Declaración de misión

Cherry Health mejora la salud y el bienestar de las personas al ofrecer atención médica primaria y de salud mental integral y a la vez fomentar el acceso a todos aquellos carentes de servicios.

Derechos del paciente

El paciente tiene derecho a:

1. Recibir atención sin importar su raza, religión, origen nacional, sexo, edad, discapacidad, estado civil u orientación sexual. No se negará la atención por ninguna de estas razones.
2. Recibir atención de emergencia sin importar su capacidad para pagar.
3. Estar totalmente informado al momento de la admisión sobre los servicios disponibles y los cargos asociados.
4. Recibir una atención considerada y respetuosa.
5. Inspeccionar y recibir una copia de su historia clínica cuando lo solicite.
6. Examinar y recibir una explicación de su factura.
7. Recibir una explicación clara y concisa de todos los procedimientos, incluidas las posibilidades de riesgo y efectos secundarios y la probabilidad de éxito. Esto incluye la notificación de la intención de incluir la información del paciente en estudios de investigación.
8. Recibir información con respecto a su diagnóstico, tratamientos y pronóstico, a menos que el estado de salud del paciente justifique lo contrario. En cada instancia, la información se pondrá a disposición de una persona designada por el paciente o autorizada legalmente.
9. Rechazar cualquier fármaco, procedimiento o tratamiento hasta el punto que la ley lo permita, y ser informado sobre las posibles consecuencias médicas de esta acción.
10. Esperar que todos los registros relativos a su atención sean tratados de forma confidencial. Ningún tercero debe recibir una copia de la historia clínica del paciente sin autorización, o según lo exijan los servicios que solicita y paga la compañía, excepto como lo exijan la ley y los reglamentos debido a la transferencia a otro centro de atención médica.
11. Conocer la identidad y el estado profesional de las personas que proporcionan la atención, incluido el derecho a saber si participan en su atención estudiantes en práctica, para rechazar su atención.
12. Abandonar el centro sin importar su estado físico o financiero, aunque se le puede solicitar que firme una declaración de que se retira en contra del juicio del médico o del centro. Cuando sea indicado por razones médicas, el paciente puede ser transferido a otro centro u hospital después de que haya sido razonablemente informado.
13. Presentar una queja o sugerencia y a esperar respuesta sin comprometer su acceso futuro a la atención médica.
14. Recibir una evaluación y control del dolor adecuados.

Declaración de responsabilidades del paciente

Como destinatarios de la atención, los pacientes de Cherry Health y sus familias serán informados de sus responsabilidades. La siguiente lista se publicará en los centros y se comunicará a los pacientes y sus familias como pautas para el comportamiento personal y la toma de decisiones.

1. El paciente deberá tener cuidado con el uso de los bienes del centro.
2. El paciente deberá respetar los derechos de propiedad personal de otros pacientes y del personal.
3. El paciente será amable con el personal y manifestará sus inquietudes al personal a medida que surjan.
4. El paciente o su representante es responsable de proporcionar una historia clínica completa y precisa.
5. El paciente o su representante es responsable de los pagos al centro con información precisa sobre su fuente de pago y capacidad para cumplir con las obligaciones financieras y notificar a la oficina de facturación sobre cualquier cambio en los datos personales que afecten la facturación.
6. El paciente o su representante es responsable de hacer saber si comprende y entiende claramente las medidas tomadas con fines médicos.
7. El paciente es responsable de respetar las recomendaciones y los consejos indicados por el médico del centro.
8. El paciente es responsable de proporcionar al personal o al médico del centro información sobre complicaciones no esperadas que surjan durante el tratamiento o la recuperación.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS:

Los pacientes o sus familiares pueden reportar un problema o preocupación con respecto a su atención u otras experiencias en Cherry Health poniéndose en contacto con cualquier miembro del personal.

Los miembros del personal son responsables de trasladar la inquietud al Supervisor del Sitio/Programa para que se realice el seguimiento correspondiente.

Notificación de escalas de pago

Cherry Health es un Centro de Salud Comunitario sin fines de lucro. Ofrecemos servicios médicos, dentales, de visión y de salud mental a personas de todas las edades, sin importar su capacidad para pagar.

Aceptamos el pago directamente de muchos planes de seguros, incluidos Medicare, Medicaid y compañías de seguro comerciales.

El gobierno federal (Departamento de Salud y Servicios Humanos, Servicio de Salud Pública) proporciona fondos limitados para pagar los servicios de salud ofrecidos a personas que no pueden pagarlos por sí mismas. Llame al (616) 965-8282 si desea hablar con una persona de nuestro departamento de facturación para saber más sobre los requisitos de elegibilidad para nuestra escala de tarifas variables.