



## **Family Health Center Location Closures PUBLIC FAQ**

The following frequently asked questions and answers are being provided to assist patients and stakeholders impacted by the permanent closure of Family Health Center's Southbridge Medical site, Southbridge Dental and Webster Dental.

### **1. What changes are taking place?**

Family Health Center of Worcester is permanently closing the following sites: Family Health Center – Southbridge Family Medicine, Family Health Center – Southbridge Family Dental Care, and our school-based Judith Ruskin Oral Health Clinic within the Webster Public Schools.

### **2. What led to the decision to enact these changes?**

Unprecedented public health and economic challenges have required substantial financial and resource investment over the past several years. Which has made the organization's current trajectory unsustainable. This has required Family Health Center leadership to make difficult decisions such as closing these sites to preserve the financial health of the agency as a whole.

### **3. When do these changes take effect?**

Southbridge Medical and Dental will permanently close on December 1 at 5PM.  
Webster Dental will close this fall.

### **4. Why are these changes happening?**

By centralizing the pursuit of our mission here in Worcester, we can narrow our focus on providing the highest-quality whole-person care to the tens of thousands of patients we will continue to serve. All while working toward significant improvements to the agencies overall financial health.

### **5. Where should patients go to continue to receive high-quality care?**

Family Health Center is committed to upholding continuity of patient care throughout this transition. Our providers and administrators are working to offer options to accommodate the needs of our patients including: transfer to our main site at 26 Queen Street, Telehealth appointments, and referrals to high-quality external providers.

In the coming weeks a list of high-quality providers to which your care can be transferred will be made available.

### **6. Where should patients go to continue receiving prescription medication?**

Patients that transfer their care to our main site at 26 Queen Street in Worcester can continue receiving their prescription medications at our on-site pharmacy.

### **7. What if a patient is experiencing a medical emergency?**

Any individual experiencing a medical emergency should immediately call 911 or go to the nearest emergency room.

### **8. How can patients access their medical records?**

We are committed to a seamless transfer of care. Our medical records team is here to support your care transition. To request a copy of your medical records from Family Health Center, patients have three convenient options:

- Complete the [Medical Records Authorization Form](#)
- Mail to:
  - o Medical Records Department
  - o Family Health Center of Worcester
  - o 26 Queen Street Worcester, MA 01610
- Or Email to: [medicalrecords@FHCW.org](mailto:medicalrecords@FHCW.org)
- Or Fax to: 508-860-7925

### **9. What will happen to patients affected by the changes?**

Family Health Center remains committed to upholding the continuity of care. Our team is currently working with community partners and local leaders in both Southbridge and Webster to ensure patients are referred to high-quality providers that accept their insurance in their area.

### **10. Whom should I speak to if I have additional questions/concerns?**

If you have additional questions or concerns, contact us using the [form on our website](#).



## **Cierre de centros de Family Health Center PREGUNTAS FRECUENTES PÚBLICAS**

Las siguientes preguntas y respuestas frecuentes se brindan para ayudar a los pacientes y las partes interesadas afectadas por el cierre permanente de los siguientes centros de Family Health Center: centro médico de Southbridge, Southbridge Dental y Webster Dental.

### **1. ¿Qué cambios habrá?**

Family Health Center de Worcester cerrará permanentemente los siguientes centros: Family Health Center – Southbridge, Family Medicine; Family Health Center – Southbridge, Family Dental Care; y nuestro hospital de salud bucal Judith Ruskin, que funciona en el marco de Escuelas Públicas de Webster.

### **2. ¿Qué llevó a que se adoptara la decisión de efectuar estos cambios?**

Ha habido desafíos económicos y de salud pública sin precedentes que han requerido una inversión financiera y de recursos considerable en los últimos años, lo que ha hecho insostenible la trayectoria actual de la organización y ha exigido que las autoridades de Family Health Center tuvieran que adoptar decisiones difíciles, como cerrar estos centros para mantener la salud económica de nuestro organismo en su conjunto.

### **3. ¿Cuándo entran en vigor estos cambios?**

Southbridge Medical y Southbridge Dental cerrarán permanentemente el 1 de diciembre a las 5 p. m. Webster Dental cerrará este otoño.

### **4. ¿Por qué ocurrirán estos cambios?**

Al enfocar nuestra misión aquí, en Worcester, podemos centrarnos en brindar atención integral de la mejor calidad a las docenas de miles de pacientes a los que continuaremos sirviendo al tiempo que trabajamos por lograr mejoras considerables en la salud económica general de nuestro organismo.

### **5. ¿A dónde deben acudir los pacientes para continuar recibiendo atención de primera calidad?**

Family Health Center se compromete a mantener la continuidad de la atención de los pacientes durante esta transición. Nuestros prestadores y administradores están trabajando arduamente para ofrecer opciones con que se satisfagan las necesidades de nuestros pacientes, como la transferencia a nuestro centro principal, ubicado en 26 Queen Street; citas de telesalud; y derivaciones a excelentes prestadores externos.

En las próximas semanas se pondrá a disposición de la comunidad una lista de los prestadores de primera calidad a los que los pacientes podrían ser derivados para su atención médica.

## **6. ¿Adónde deben acudir los pacientes para seguir recibiendo los medicamentos recetados?**

Los pacientes que empiecen a ser atendidos en nuestro centro principal, ubicado en 26 Queen Street, Worcester, podrán continuar recibiendo sus medicamentos de venta con receta en la farmacia que tenemos en ese centro.

## **7. ¿Qué pasa si un paciente tiene una urgencia médica?**

Toda persona que tenga una urgencia médica debe llamar inmediatamente al 911 o acudir al servicio de urgencias más cercano.

## **8. ¿Cómo pueden acceder a sus expedientes clínicos los pacientes?**

Tenemos la determinación de que la transferencia de la atención médica se lleve a cabo sin inconvenientes. El equipo encargado de los expedientes clínicos está aquí para apoyar su transición de atención médica. Para solicitar un ejemplar de sus expedientes clínicos de Family Health Center, los pacientes tienen tres formas sencillas de hacerlo:

- Completar el [Documento de autorización de expedientes clínicos](#).
- Enviarlo por correo a:
  - o Medical Records Department
  - o Family Health Center of Worcester
  - o 26 Queen Street Worcester, MA 01610
- O enviarlo por correo electrónico a [medicalrecords@FHCW.org](mailto:medicalrecords@FHCW.org)
- O enviarlo por fax al 860-508-7925

## **9. ¿Qué pasará con los pacientes que resultarán afectados por los cambios?**

En Family Health Center estamos comprometidos a mantener la continuidad de la atención. Nuestro equipo está trabajando con socios comunitarios y líderes locales tanto en Southbridge como en Webster con miras a velar por que los pacientes sean derivados a prestadores de primera calidad que acepten los seguros de los pacientes en la zona de los pacientes.

## **10. ¿Con quién debo hablar si tengo más preguntas o inquietudes?**

Si tiene más preguntas o inquietudes, contáctenos usando la [solicitud que está en nuestra página web](#).