POLÍTICA DE INASISTENCIAS Y CANCELACIONES TARDÍAS

Expectativas para las citas • Cargo de $50 • Opciones para reprogramar

PROPÓSITO

Nuestra práctica reserva tiempo para las citas y recursos clínicos para cada paciente. Esta política promueve el acceso oportuno a la atención y establece las expectativas relacionadas con las citas perdidas, las cancelaciones tardías, la reprogramación y los pagos.

1. LLEGADA Y PERÍODO DE TOLERANCIA DE 15 MINUTOS

- Se espera que los pacientes lleguen a tiempo y consideren el tiempo necesario para registrarse, verificar el seguro y completar la documentación requerida.
- Se concede un período de tolerancia de 15 minutos después de la hora programada de la cita. Si el paciente no se ha registrado dentro de esos 15 minutos, la cita podrá registrarse como una inasistencia.
- Después de ese período, el personal podrá verificar si aún es posible atender al paciente, según la disponibilidad del proveedor, el tipo de consulta y la pertinencia clínica. Llegar tarde no garantiza que el paciente pueda ser atendido.

2. HORA LÍMITE PARA CANCELAR O REPROGRAMAR EL MISMO DÍA

Los pacientes deben llamar o enviar un mensaje de texto a la oficina antes de las 9:00 a. m. del día de la cita para cancelarla o solicitar que se reprograme sin incurrir en un cargo por inasistencia. Toda solicitud de cancelación o reprogramación recibida después de las 9:00 a. m. del día de la cita se considerará una cancelación tardía/inasistencia y podrá generar el cargo de $50 descrito a continuación.

Para las citas programadas antes de las 9:00 a. m., los pacientes deben comunicarse con la oficina antes de la hora programada de la cita.

3. CARGO POR INASISTENCIA Y CANCELACIÓN TARDÍA

- Se podrá agregar un cargo de $50 a la cuenta del paciente cuando no se presente a la cita después del período de tolerancia de 15 minutos o cuando cancele/reprograme después de la hora límite de las 9:00 a. m. del mismo día.
- El cargo es administrativo y, por lo general, no está cubierto por el seguro médico. Es responsabilidad del paciente, sujeto a las leyes aplicables, los requisitos del pagador y los avisos o acuerdos requeridos.
- Este cargo es independiente de los copagos, deducibles, coseguros u otras responsabilidades del paciente por los servicios que sí se hayan prestado.
- La práctica comunicará el cargo antes de implementarlo y aplicará esta política de manera uniforme.

4. DISPONIBILIDAD Y REPROGRAMACIÓN PARA EL MISMO DÍA

Si un paciente llega tarde o se comunica con la oficina después de la hora límite, el personal podrá verificar si hay una cita disponible más tarde ese mismo día. Si existe un espacio apropiado, se podrá ofrecer ese horario. No se garantiza que pueda recibir atención el mismo día.

Si no hay disponibilidad para ese día, el personal podrá ofrecer la próxima cita disponible u otra fecha aceptable para ambas partes. Reprogramar no elimina automáticamente un cargo en el que ya se haya incurrido.

5. COPAGOS, DEDUCIBLES Y RESPONSABILIDAD DEL SEGURO

Por las consultas realizadas, los pacientes son responsables de pagar el copago, deducible, coseguro u otra cantidad que corresponda según su plan de seguro y que la práctica haya verificado, de conformidad con las leyes aplicables y los requisitos del contrato con el pagador. El pago vence al momento del servicio, salvo que se apruebe o se exija otro acuerdo.

6. SI EL PACIENTE NO PUEDE PAGAR EL CARGO DE $50 EN ESE MOMENTO

Si un paciente indica que no puede pagar el cargo por inasistencia/cancelación tardía cuando se le aplique, el personal debe responder respetuosamente y seguir este proceso:

- Explicar el motivo del cargo y confirmar el monto y la fecha en que se aplicó.
- Si el paciente no puede pagar el total, el cargo pendiente podrá permanecer como saldo en su cuenta. El paciente debe pagar al menos el 50 % del saldo al momento de la visita. Actualmente ya no ofrecemos planes de pago.
- No eliminar, reducir ni prometer la eliminación del cargo sin autorización. El gerente de la práctica podrá revisar solicitudes relacionadas con dificultades económicas, emergencias, circunstancias imprevistas, errores de facturación u otras situaciones excepcionales.
- La imposibilidad de pagar un cargo por inasistencia debe manejarse por separado de la evaluación clínica. No se debe retrasar una evaluación de emergencia ni la atención urgente médicamente necesaria debido a un cargo pendiente. Se deben seguir las leyes aplicables, las reglas del pagador y las políticas de asistencia financiera.

Actualmente no se ofrecen planes de pago. Cualquier ajuste por dificultad económica o excepción debe documentarse y ser aprobado por la persona designada por la práctica.

El incumplimiento continuo o la negativa a pagar los cargos pendientes por inasistencia/cancelación tardía, incluida la falta de pago del mínimo requerido del 50 % del saldo pendiente durante una visita, puede resultar en la baja del paciente de la práctica. La gerencia de la práctica revisará y gestionará cualquier decisión de dar de baja a un paciente de conformidad con las leyes federales y estatales aplicables, los requisitos del pagador y las normas profesionales. La práctica proporcionará cualquier aviso por escrito que sea obligatorio y una oportunidad razonable para establecer atención en otro lugar. También tomará las medidas apropiadas para evitar el abandono del paciente o la interrupción de la atención médicamente necesaria.

7. EXCEPCIONES Y CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES

El gerente de la práctica o la persona designada podrá revisar circunstancias como emergencias médicas, hospitalización, condiciones climáticas severas, interrupciones del transporte, errores de programación o notificación de la práctica, adaptaciones relacionadas con una discapacidad u otras circunstancias protegidas por la ley. Las excepciones deben evaluarse de manera uniforme y documentarse. Nada de lo establecido en esta política limita los derechos del paciente conforme a las leyes aplicables o los requisitos del pagador.

8. RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL

- Explicar la política al programar las citas y recordar a los pacientes la hora límite de las 9:00 a. m. para cancelar o reprogramar el mismo día.
- Documentar las citas perdidas y los contactos por cancelaciones tardías, incluida la hora programada, la hora del contacto y el motivo indicado, cuando esté disponible.
- Verificar la disponibilidad para el mismo día antes de ofrecer una nueva cita y explicar que no se garantiza la disponibilidad.
- Entregar o publicar la política y obtener el acuse de recibo cuando lo requieran los procedimientos de la práctica.

- Remitir los cargos disputados y las solicitudes por dificultades económicas o excepciones al gerente de la práctica o al equipo de facturación.

ACUSE DE RECIBO DEL PACIENTE

Reconozco que he recibido o que se me ha proporcionado acceso a la Política de Inasistencias y Cancelaciones Tardías de la práctica. Entiendo que no presentarme a una cita después del período de tolerancia de 15 minutos, o llamar después de las 9:00 a. m. del día de la cita para cancelarla o reprogramarla, puede resultar en un cargo de $50 agregado a mi cuenta. Entiendo que sigo siendo responsable de los copagos, deducibles, coseguros y otras cantidades que me correspondan por los servicios prestados. Puedo comunicarme con la práctica si tengo preguntas o para solicitar la revisión de un cargo.

Paciente / representante legal: _____ Fecha: _____

Testigo del personal (si corresponde): _____ Fecha: _____