



MRN \_\_\_\_\_

## Políticas de la Oficina Corporativa

***Children's Health Raeford, Children's Health Fairmont  
Children's Health Pembroke, Children's Health Fayetteville, Children's Health Lumberton***

Los proveedores y el personal de Children's Health of Carolina, PA quieren agradecerle por elegirnos para brindar atención a su hijo. Es una responsabilidad increíble... una que nos tomamos muy en serio. Nuestro objetivo es proporcionar y mantener una excelente relación médico-paciente. Informarle con anticipación que nuestras políticas de oficina permiten un buen flujo de comunicación y nos permite lograr nuestro objetivo mutuo: un niño sano que crece, prospera y está bien. Por favor, lea cada sección detenidamente y con sus iniciales. Si tiene alguna pregunta, no dude en preguntar a un miembro de nuestro personal. Y de nuevo... ¡Bienvenidos y gracias!

### Citas

- 1) A su familia se le asignará un proveedor de atención primaria de su elección. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para que cuando su hijo tenga una cita, vea a ese proveedor.
- 2) Valoramos el tiempo que has reservado para venir a la oficina. No reservamos citas dos veces. Si no puede asistir a una cita programada, nos gustaría recibir un aviso de 24 horas si es posible. El incumplimiento repetido de las citas puede resultar en que su familia sea dada de baja de la práctica.
- 3) Si llega tarde a su cita, haremos todo lo posible para complacerlo. Sin embargo, en ciertos días puede ser necesario reprogramar su cita o considerar a su hijo como un paciente "interno" y ser atendido por el primer proveedor disponible. Esto no cambiará el proveedor de su hijo.
- 4) Nos esforzamos por minimizar el tiempo de espera. Tenga en cuenta que las emergencias ocurren y tendrán prioridad sobre una visita programada. Agradecemos su comprensión y paciencia. Los pacientes son atendidos en este orden: urgencias, citas programadas. Nuestros proveedores se asegurarán de que su hijo reciba el tiempo y la atención que necesita.
- 5) Antes de la visita de rutina de su hijo, consulte con su compañía de seguros si la visita estará cubierta como una visita de niño sano y sano.
- 6) Al igual que en tu familia, en nuestra familia suceden cosas que escapan a nuestro control. Si el proveedor que va a ver su hijo no va a estar en el consultorio, le avisaremos con la mayor anticipación posible. Es posible que necesitemos reprogramar su visita o pedirle a otro proveedor que examine a su hijo. No se preocupe, el proveedor de su hijo no cambiará.
- 7) Recibirá un mensaje de texto sobre la visita pendiente de su hijo. También puede recibir una llamada telefónica. Por favor, responda adecuadamente sobre la visita.

### Referencias

- 1) Se debe programar una cita antes de cualquier referencia necesaria.

- 2) Todas las referencias son hechas por nuestros representantes de coordinación de pacientes dentro de las 24 horas posteriores a la cita de su hijo.
- 3) Es su responsabilidad saber si un especialista seleccionado participa en su plan de salud.
- 4) Recuerde que debemos aprobar todas las referencias antes de que se emitan.
- 5) Tenga en cuenta que muchos especialistas requieren la fecha de nacimiento de los padres, así como el número de seguro social de su hijo antes de hacer la cita.
- 6) Si ha pasado una semana desde la cita de su hijo y no ha tenido noticias del especialista, comuníquese con nuestra oficina para que podamos investigar.

### **Planes de seguro**

- 1) Es su responsabilidad presentar su tarjeta de seguro en cada visita. También se pueden solicitar otras formas de identificación. Entendemos que esto puede parecerle repetitivo, pero esto garantiza la presentación oportuna de la visita de su hijo a su compañía de seguros.
- 2) Es su responsabilidad mantener nuestra oficina actualizada con la información correcta de su seguro. Si la compañía de seguros que usted designa es incorrecta o la información no nos se nos proporciona de manera oportuna, usted puede ser responsable del pago de la visita.
- 3) Es su responsabilidad comprender su plan de beneficios con respecto a, por ejemplo, los servicios cubiertos y los laboratorios participantes. Por ejemplo-
  - a. No todos los planes cubren visitas anuales de rutina, exámenes físicos deportivos o pruebas de audición/desarrollo. Si estos no están cubiertos, es posible que usted sea responsable del pago de esos servicios.
  - b. Para los niños de dos años de edad o más, puede haber un límite en cuanto al número de visitas de rutina permitidas por año. Si se excede ese número, su seguro no pagará y usted puede ser responsable del pago.
- 4) Es su responsabilidad saber si se requiere una referencia o autorización por escrito para ver a un especialista, si se requiere autorización previa antes de realizar un procedimiento y qué servicios están cubiertos.
- 5) Es su responsabilidad completar toda la documentación requerida por su plan de seguro, como un cuestionario. Si no completa la documentación en el tiempo requerido, usted puede resultar en el pago de los servicios.

### **Responsabilidad Financiera**

- 1) De acuerdo con su plan de seguro, usted es responsable de todos y cada uno de los copagos, deducibles y coseguros antes de que se presten los servicios.
- 2) Los copagos se deben pagar en el momento del servicio. Se cobrará una tarifa de servicio de \$25 además de su copago si el copago no se paga al final del día hábil en que se prestan los servicios.
- 3) Se espera que los pacientes que pagan por su cuenta o sin seguro paguen los servicios en su totalidad en el momento de la visita. Es posible que se solicite una cantidad estimada antes de que se presten los servicios.
- 4) Si nuestra oficina no participa en su plan de seguro, se espera que usted pague en su totalidad en el momento de la visita de su hijo. Le proporcionaremos una factura que puede enviar a su compañía de seguros para su reembolso.
- 5) Los saldos de los pacientes se facturan inmediatamente después de recibir la explicación de beneficios de su plan de seguro. Su remesa vence dentro de los diez (10) días hábiles posteriores a la recepción de su factura.
- 6) Si no se han hecho arreglos previos con nuestra oficina de finanzas, cualquier saldo de cuenta pendiente por más de 28 días se colocará en estado de cobranza. Si su cuenta de niño/familia

está en cobranza, no podemos ver a ninguno de sus familiares a menos que se pague la mitad del saldo anterior, así como el costo anticipado de la visita del día.

- 7) Si participa en un plan de salud con deducible alto, le pediremos una copia de la tarjeta de débito o crédito de la cuenta de ahorros para la salud, o una copia de una tarjeta de crédito personal para que permanezca en el archivo. Es posible que se le trate como pago por cuenta propia y luego se le reembolse cualquier dinero enviado desde su plan de seguro.
- 8) Aceptamos efectivo, la mayoría de las principales tarjetas de crédito y tarjetas de débito. Hemos dejado de aceptar cheques para el pago.
- 9) Los reembolsos de más de \$10 se procesan cada semana y los cheques se envían por correo. Los saldos de crédito pendientes de menos de \$10 permanecerán en la cuenta de su hijo para usarlos más adelante. Cualquier saldo de crédito no cobrado se enviará anualmente a la División de Reembolso de Carolina del Norte.
- 10) Cualquier reembolso a la compañía de seguros de su hijo debido a una facturación incorrecta o un pago excesivo se procesará dentro de una semana.
- 11) Presentaremos reclamaciones para aquellas aseguradoras con las que estemos contratados. Aceptamos la cancelación (ajuste) contractual en función de su seguro principal. Una vez que hayamos recibido instrucciones de su compañía de seguros, recibirá una factura por cualquier saldo pendiente. A continuación, usted será responsable de ese saldo.
- 12) Para los pacientes que no tienen seguro, ofrecemos un descuento del 25% si la visita se paga en su totalidad el día de la visita (sin saldos/deudas anteriores en las cuentas asociadas del paciente o hermanos). Por favor, haga arreglos con nuestro personal si planea utilizar esto.
- 13) Ofrecemos una tarifa variable para los pacientes que califican. Por favor, discuta esto antes del día de la visita si es posible.
- 14) Nuestra oficina de Lumberton está abierta por las noches, los fines de semana y la mayoría de los días festivos importantes. Tenga en cuenta que hay una tarifa de \$ 35 para ver pacientes fuera del horario de atención (4:45 p.m. De lunes a viernes y de 9:00 a.m. a 11:00 a.m. sábados/domingos festivos más importantes). Si el seguro de su hijo no cubre esta tarifa, usted será responsable del saldo. Durante estas "horas de emergencia", su hijo verá al primer proveedor disponible. (Las citas fuera del horario de atención son solo con citas, las citas los sábados / domingos son solo sin cita previa, no se necesitan citas)
- 15) Facturaremos el cargo por la visita al padre/tutor legal que tenemos registrado. Si hay problemas de custodia, se espera que los padres resuelvan cualquier problema. Seguiremos todos los documentos legales proporcionados según las indicaciones hasta que se rescindan o reemplacen.

### **Formas**

No hay ningún cargo por los formularios iniciales generados durante la visita de su hijo. Esto se considera parte de la visita. Sin embargo, si pierde su formulario o necesita formularios adicionales, habrá un cargo de \$ 5 por formulario que se paga antes de recogerlos. Requerimos un tiempo de respuesta de 3 días para todos los formularios. Los formularios incluyen FMLA, formularios relacionados con la escuela y formularios relacionados con el IRS. Debemos insistir en que la parte del formulario para padres/tutores se complete antes de que nuestro personal complete la parte médica.

### **Transferencia de registros**

Si se transfiere al consultorio de otro médico, le proporcionaremos una copia de la última visita de su hijo al consultorio, sin cargo, como cortesía para usted. Es posible que necesitemos un aviso de 48 horas. Si necesita que se transfiera todo el gráfico, utilizamos un tercero para copiar y enviar los registros. Recibirá una factura separada por este servicio. Solo podemos proporcionar registros de las visitas de su hijo dentro de nuestras oficinas. Para cualquier otro

registro (de otros consultorios médicos y especialistas que su hijo pueda haber visto), debe solicitar que le envíen los registros.

### **Resurtidos de recetas**

Para cualquier reposición de medicamentos, requerimos un aviso de 48 horas durante el horario de oficina habitual. Por favor, planifique en consecuencia. Los medicamentos controlados (como los que se toman para el TDA/TDAH) pueden tardar un poco más debido a las regulaciones.

### **Comportamiento inapropiado**

Es nuestro deseo tener una relación profesional con su hijo y su familia. Esta relación es clave para brindar la calidad de atención que usted y nosotros esperamos. Debido a esto, los proveedores y el personal de Children's Health of Carolina, PA deben prohibir estrictamente cualquier uso verbal, lenguaje inapropiado, abuso físico o amenazas de cualquier miembro de la familia. **Este comportamiento conducirá a la terminación inmediata de toda su familia de nuestras prácticas y emprenderemos acciones legales si se justifica.** Si no superamos sus expectativas con los servicios prestados, le pedimos que complete una encuesta de satisfacción o hable con alguien de la administración.

### **Tratamiento de Menores**

El estado de Carolina del Norte exige que tratemos a los menores de edad en determinadas condiciones sin el consentimiento de sus padres/tutores legales. Dichas condiciones incluyen la planificación familiar y las condiciones relacionadas con la sexualidad (ciertas vacunas, enfermedades de transmisión sexual, control de la natalidad y pruebas de embarazo). Debido a la ley, no podemos divulgar ninguna información relacionada con la visita sin el consentimiento del menor. Bajo estas circunstancias, ¿permite que su hijo use su seguro? Yes \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## **Vacunas**

**Somos una organización pro-vacunas y seguimos las pautas establecidas por los Centros para el Control de Enfermedades y la Academia Estadounidense de Pediatría. Para establecernos y seguir siendo pacientes de Children's Health of Carolina, PA, exigimos que nuestros pacientes sigan las pautas establecidas por las organizaciones antes mencionadas. Exigimos las vacunas para la seguridad de nuestros proveedores, personal, otros pacientes y su hijo. Reconocemos las creencias religiosas, pero a menos que haya una condición médica de su hijo o de alguien que viva en su hogar, no hacemos excepciones a esta regla.**

## **HIPAA**

Nuestros proveedores y personal siguen las pautas establecidas por el gobierno federal con respecto a la protección de la historia clínica de su hijo. Le solicitaremos que nos ayude con esta protección completando nuestros formularios de HIPAA anualmente (o con más frecuencia si se requieren cambios) y completando un formulario de autorización de transferencia de registros si es necesario.

## **Portal del Paciente**

Children's Health of Carolina, PA utiliza un portal para pacientes que es una forma nueva y vital para que usted se comunice con nuestros proveedores y personal con respecto a la atención de su hijo. Puede solicitar una reposición de un medicamento, hacer una pregunta o hacer una cita a través del portal para pacientes de Athenahealth. Pregunte a cualquier miembro del personal o proveedor para obtener detalles adicionales. **Para el uso de este portal, debemos tener un correo electrónico válido para usted.**

## **Política de Redes Sociales**

Los proveedores y el personal de Children's Health se esfuerzan no solo por brindarle a su familia atención médica de alta calidad, sino que también queremos brindar la atención en un entorno "centrado en el paciente". Esto significa que queremos que su experiencia como paciente con nosotros sea de alta calidad. Desde el momento en que llama a la oficina hasta el momento en que llega a nuestra área de salida después de su visita, nuestros proveedores y personal trabajan para asegurarse de que tenga una experiencia tan agradable como puede ser ir al consultorio del médico. A pesar de todos nuestros esfuerzos, entendemos que habrá ocasiones en las que no cumplamos con sus expectativas. Cuando esto sucede, sabemos que la tendencia hoy en día es ir a las redes sociales para desahogar tus frustraciones. Si lo haces, es posible que ni siquiera veamos tu publicación... lo que nos imposibilita investigar la situación para reducir la posibilidad de que un incidente de este tipo no vuelva a ocurrir. Si ve oportunidades para que nuestros proveedores y personal mejoren, complete la encuesta que recibe electrónicamente después de su visita o llame y pida hablar directamente con uno de nuestros gerentes de oficina. Nos tomamos muy en serio estos asuntos y siempre damos la bienvenida a los comentarios constructivos.

## **Artículos que se requieren en cada visita**

Hay ciertos artículos que solicitaremos ver en cada visita, independientemente de la razón por la que se está viendo a su hijo. Estos elementos incluyen lo siguiente-

- Identificación con foto válida del padre/tutor con domicilio exacto
- Tarjeta de seguro/Medicaid
- Número de seguro social de los padres y del hijo (lo solicitaremos solo una vez si está en el archivo)
- Copago (si corresponde)
- Número de teléfono para comunicarse mejor con usted
- Cualquier papeleo que deba completarse en el momento de la visita

He leído y entiendo estas políticas de la oficina y acepto cumplirlas con mis iniciales. Por la presente, cedo todos los beneficios médicos y quirúrgicos y ordenaré a mi compañía de seguros que pague por los servicios prestados con prontitud. También entiendo que soy responsable de pagar cualquier monto que no esté cubierto por mi seguro.

Nombre(s) del paciente:

\_\_\_\_\_

Nombre del responsable: \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_

Firma del responsable: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Testigo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Al finalizar, le proporcionaremos una copia de este documento para sus registros. El original se escaneará en nuestra historia clínica electrónica y luego se destruirá.