

NORMAS DE CAPITAL AREA HEALTH NETWORK EN RELACIÓN CON SUS PACIENTES

Capital Area Health Network (CAHN) se ha comprometido a brindar una atención médica y dental excelente a todos y cada uno de sus pacientes. Esta meta resulta mucho más difícil de alcanzar cuando los pacientes llegan tarde a sus citas, no se presentan a las mismas, o no las cancelan oportunamente. Las normas relacionadas con "Llegar Tarde" y "No Presentación/No Cancelación" han sido adoptadas con objeto de resolver estas situaciones.

Norma sobre Llegar Tarde:

- Se ruega a los pacientes llegar a sus citas antes de la hora fijada para las mismas. Los pacientes nuevos deben presentarse 30 minutos antes de la hora indicada. Los pacientes ya establecidos deben llegar 20 minutos antes de la hora fijada. Esto brinda tiempo suficiente al proceso de registro antes de la hora asignada a sus citas.
- Se concederá un periodo de gracia de 10 minutos en el caso de una demora imprevista que pudiera tener un paciente al transportarse hasta el lugar especificado para su cita. Si un paciente se presenta con más de 10 minutos de retraso a su cita, se le dará la opción de atenderle ese mismo día como si se hubiera presentado sin cita, siempre y cuando el tiempo lo permita; de lo contrario, tendrá que volver a hacer otra cita para una fecha posterior. Este proceso asegurará que los pacientes que llegan a tiempo puedan ser recibidos de manera oportuna.

Norma sobre No Presentación/No Cancelación:

- Un paciente que "No Se Presente" es aquel que no se presenta a la cita programada sin haberla cancelado 24 horas antes. Además, una cita cambiada con menos de las 24 horas estipuladas en la regla, se considerará como una cancelación y se tratará como tal.
- Para ayudar al paciente a cumplir con sus citas, nuestros Representantes de Servicio al Paciente (RSP) hacen una llamada telefónica de recordatorio 48 horas antes de la cita programada del paciente. Durante la llamada recordatorio se le da al paciente la oportunidad de confirmar o cambiar la fecha de su cita. Todas las llamadas recordatorio son documentadas en el registro de salud electrónico del paciente (EHR por sus siglas en inglés). Después de recibir la llamada recordatorio (o de confirmación de cita), el paciente es responsable de cancelar o de cambiar su cita por lo menos 24 horas antes de la hora fijada para la misma.
- Si los RSP no pueden contactar directamente al paciente, le dejarán un mensaje hablado indicando la fecha, lugar y hora de la cita del paciente. El paciente es responsable de recibir su mensaje hablado para confirmar, cancelar o cambiar la cita por lo menos 24 horas antes de la hora fijada para la misma. Todas las llamadas recordatorio quedan documentadas en el registro de salud electrónico (EHR del paciente. Si el teléfono del paciente está "fuera de servicio" o no está recibiendo llamadas, el paciente será responsable de cumplir con la cita programada.
- Todos los pacientes tendrán derecho a no presentarse y/o a cancelar un máximo de **tres (3)** citas.
- A los pacientes que no se presenten y/o cancelen **tres (3)** citas, no se les permitirá hacer más citas en CAHN y solo se les atenderá como si fueran pacientes que se presentan sin cita.