



EXPECTATIVAS DEL PACIENTE

Gracias por escoger a Cucamonga Valley Medical Group!

Nos complace que haya elegido a nuestro grupo médico para sus necesidades de atención médica primaria. Con el fin de que su experiencia sea la mejor posible, hemos implementado las siguientes políticas. Por favor, léalas detenidamente:

1. Citas y Programación

- a) **Visitas anuales de bienestar:** Su salud es importante tanto para usted como para su proveedor. Para garantizar que reciba la mejor atención posible, se espera que todos los pacientes acudan a una cita de Bienestar/Física en el consultorio una vez por año calendario.
- b) **Llegadas tarde:** Su cita puede ser reprogramada si llega con más de 15 minutos de retraso.
- c) **Primera visita:** Por favor llegue 30 minutos antes de la hora de su cita para completar la verificación del seguro y el proceso de orientación. Si no ha completado sus documentos antes de la hora programada, nos reservamos el derecho de reprogramar su cita.
- d) **Política de cancelación / citas perdidas:** Se cobrará una tarifa de \$50 por no presentarse si pierde una cita o no llama para cancelarla con al menos 48 horas de anticipación.
- e) **Citas el mismo día:** Haremos nuestro mejor esfuerzo para acomodar citas el mismo día. Por favor llame a la oficina para verificar disponibilidad.
- f) **Requisitos para la cita:** Para optimizar el tiempo de su cita, por favor traiga los siguientes artículos a cada visita:
 - i. Todos los medicamentos
 - ii. Registro de vacunación
 - iii. Tarjeta del seguro
 - iv. Cualquier formulario necesario que deba completarse (consulte la política de formularios a continuación)

2. Políticas Financieras

- a) **Copagos y pagos de responsabilidad del paciente:** Los pagos deben realizarse en su totalidad al momento de la visita al consultorio. Aceptamos efectivo, Visa, Mastercard, Discover y American Express. No aceptamos cheques de ningún tipo.
- b) **Facturación del seguro:** Facturaremos a su seguro en su nombre si se nos proporciona toda la información necesaria. Sin embargo, tenga en cuenta que usted es, en última instancia, responsable de todos los cargos incurridos.
- c) **Tarifa por formularios:** Se aplicará una tarifa de \$25 a todos los formularios solicitados para que el médico los complete, incluidos formularios de discapacidad, formularios FMLA, formularios para hogares de ancianos, IHSS, etc.
- d) **Tarifa por registros médicos:** Se cobrará una tarifa de \$35 por la copia de registros médicos que excedan las 10 páginas

3. Resultados de Laboratorio

Es importante para nosotros que reciba notificación oportuna de los resultados de laboratorio y pruebas, así como una explicación completa de los mismos.

- a) **Resultados de exámenes preventivos:** Si el resultado es normal, todos los resultados estarán disponibles en el Portal Healow. Si el resultado es anormal, se le notificará a través del Portal Healow o por teléfono para programar una cita de seguimiento. Los exámenes preventivos pueden incluir: detección de cáncer cervical, cáncer de colon, cáncer de mama, etc.
- b) **Otras pruebas de laboratorio:** Todos los resultados se publicarán en su Portal Healow. Si se requiere seguimiento, la oficina se comunicará con usted o usted puede contactarnos para programar una cita. *(Esta cita de seguimiento se tratará como una visita regular y se aplicarán todos los cargos y copagos correspondientes).*
- c) **Resultados no recibidos:** Si no ve sus resultados publicados en el Portal Healow o no tiene acceso al portal, no asuma que los resultados son normales. Por favor llame a nuestra oficina o envíe un mensaje para que podamos orientarlo.

4. Política fuera del horario de atención

Contamos con un médico de guardia las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene un problema médico urgente y necesita hablar con el médico fuera del horario de atención, puede llamar a nuestra oficina y dejar un mensaje para localizar al médico de guardia. Por favor, no contacte al médico por asuntos no urgentes, como cancelaciones o reprogramaciones de citas, resurtidos de medicamentos o consultas sobre resultados. *(Nota: si se trata de una emergencia que pone en peligro su vida, llame al 911).*

5. Resurtidos de medicamentos

- a) No surtimos medicamentos narcóticos o controlados fuera del horario de atención ni por teléfono. Solicite a su médico suficientes resurtidos durante su visita para que duren hasta su próxima cita *(generalmente de 3 a 6 meses)*. Antes de llamar a la oficina, verifique con su farmacia si ya tiene resurtidos aprobados.
- b) Si toma medicamentos crónicos, su médico generalmente querrá verlo cada 3 a 6 meses para monitorear los medicamentos y su eficacia. Por esta razón, si no ha visto al médico en varios meses, el resurtido puede ser negado.
- c) Apoyamos el servicio Sure Scripts para recetas electrónicas. Si su farmacia utiliza este servicio y necesita un resurtido, por favor llame a su farmacia y ellos se comunicarán con nuestra oficina para solicitar la autorización. Su examen físico anual debe estar actualizado para autorizar cualquier resurtido.

Yo, _____,

PACIENTE, PADRE, O TUTO (EN LETRA DE MOLDE)

he leído y recibido una copia de las políticas de
Cucamonga Valley Medical Group.

FIRM ADEL PACIENTE/FECHA

(PADRE O TUTOR SI EL PACIENTE ES MENOR DE EDAD)

(MM/DD/YY)