



## **Missed Appointment & Late Arrival Policy**

This policy has been established to help us serve you better.

It is necessary for us to make appointments to see our patients as efficiently as possible. Not showing up or showing up late for an appointment causes problems that impact our practice and other scheduled patients.

### **Scheduled appointments:**

If you cannot make your scheduled appointment time, please call us at least 24 hours in advance. If you cancel the appointment same day as the appointment, it will be considered a No Show Appointment.

### **Late Arrivals:**

When you arrive late for an appointment, it delays the delivery of healthcare to other patients, some who are quite ill who showed up on time for their scheduled appointment.

A "late-appointment" is showing up 10 minutes late for your scheduled appointment. If you arrive late for your scheduled appointment, we will do our best to work you into the next available time on the same day, if possible, but other patients who have arrived on time for their appointments may see the provider first. If an appointment is not available for the same day we will reschedule to another day.

New patients are asked to arrive 30 minutes early to complete new-patient forms. If there are multiple new patients from the same family scheduled on the same day the arrival time increases by 10 minutes. Exp: 2 new patients' siblings would need to arrive 40 minutes early. If the paperwork is completed online prior to the appointment new patients can arrive 15 minutes early.

(Note that if you are considered a "Late Rescheduled to a later time slot" for your appointment 3 times in 6 months, you will be placed on standby same-day appointment status for the next 12 months)

### **Missed appointments (No Show):**

These are appointments cancelled same day or when you fail to show for the appointment scheduled for you. All missed appointments will be documented in our scheduling system. All missed appointments are relayed to your Health plan and can be charged a \$25.00 missed appointment fee.

(Note patients that miss more than 3 scheduled appointments will not be able to schedule another appointment and you may be discharged from the practice.)

This policy is in effect to ensure that all of our patients have the opportunity to be seen in a timely manner.



## **Política de citas perdidas y llegadas tardías**

Esta política se ha establecido para ayudarnos a brindarle un mejor servicio.

Es necesario que hagamos citas para ver a nuestros pacientes de la manera más eficiente posible. No presentarse o llegar tarde a una cita causa problemas que afectan nuestra práctica y otros pacientes programados.

### **Citas programadas:**

Si no puede llegar a la hora de su cita programada, llámenos con al menos 24 horas de anticipación. Si cancela la cita el mismo día de la cita, se considerará una cita perdida.

### **Llegadas tardías:**

Cuando llega tarde a una cita, se retrasa la prestación de atención médica a otros pacientes, algunos que están bastante enfermos y que se presentaron a tiempo para su cita programada.

Una "cita tardía" se presenta 10 minutos tarde para su cita programada. Si llega tarde a su cita programada, haremos todo lo posible para ofrecerle una cita en la siguiente hora disponible el mismo día, si es posible, pero otros pacientes que hayan llegado a tiempo a sus citas pueden ver primero al proveedor. Si no hay una cita disponible para el mismo día, la reprogramaremos para otro día.

Se solicita a los pacientes nuevos que lleguen 30 minutos antes para completar los formularios de pacientes nuevos. Si hay varios pacientes nuevos de la misma familia programados para el mismo día, el tiempo de llegada aumenta en 10 minutos. Exp: Los hermanos de 2 nuevos pacientes tendrían que llegar 40 minutos antes. Si el papeleo se completa en línea antes de la cita, los nuevos pacientes pueden llegar 15 minutos antes.

(Tenga en cuenta que si se le considera "reprogramado tarde para una franja horaria posterior" para su cita 3 veces en 6 meses, se le colocará en el estado de cita en espera para el mismo día durante los próximos 12 meses)

### **Citas perdidas (No Show):**

Estas son citas canceladas el mismo día o cuando no se presenta a la cita programada para usted. Todas las citas perdidas se documentarán en nuestro sistema de programación. Todas las citas perdidas se transmiten a su plan de salud y se le puede cobrar una tarifa de cita Perdida de 25\$.

(Tenga en cuenta que los pacientes que pierdan más de 3 citas programadas no podrán programar otra cita y es posible que lo den de baja de la práctica).

Esta política está vigente para garantizar que todos nuestros pacientes tengan la oportunidad de ser atendidos de manera oportuna.