

Pólizas de Atención AL Cliente



Sanford Pediatrics, P.A.

Parents and pediatricians are partners

1801 Doctors Drive
Sanford, N.C, 27330
919-774-7117
www.sanfordpediatrics.com

Medicaid de Carolina del Norte

Para que Sanford Pediatrics pueda adherirse a las pólizas mencionadas, hemos tenido que tomar decisiones sobre el cuidado que Podemos ofrecer a los pacientes que están cubiertos por la aseguranza de Medicaid.

- Los Doctores de Sanford Pediatrics están afiliados con Medicaid de Carolina del Norte en el condado de Lee. Si el paciente ha nacido en el hospital de Central Carolina, o en algunos de los hospitales o clínicas en la vecindad que son parte de el Medicaid del condado de Lee, puede solicitar el seguimiento medico en Sanford Pediatrics para su recién nacido. Para continuar el cuidado de su bebe, los pacientes que residen fuera de el condado de Lee necesitaría buscar un Doctor en el condado donde viven. Si el paciente no conoce quien esta disponible, el trabajador de su caso de Medicaid le puede informar las opciones que tienen.

- Para garantizar que los recién nacidos sean admitidos en el pediatra de forma oportuna, Sanford Pediatrics podrá poner su Medicaid como “pendiente” el primer mes de vida si nos informan en la visita inicial del paciente. Cualquier cargo que se produzca en este periodo será facturado al paciente hasta que los padres o tutor legal entreguen un comprobante de inscripción y el numero de Medicaid a nuestra oficina. Una vez que la información sea proporcionada daremos parte al Seguro de Medicaid para que la factura sea procesada y eliminada de su cuenta. Después de el periodo de recién nacido, los pacientes serán responsables de presentar su tarjeta de seguro medico en cada visita si es necesitada para verificar su validez. Es la responsabilidad del paciente para mantener su estado de elegibilidad verificado. La validez de el seguro medico de Medicaid es verificado por la pagina web estatal cada visita. Si el seguro medico no esta activo en la visita, los padres serán responsables del pago de la visita en ese mismo día, a no ser que otros acuerdos hayan sido hablados con la directora de la oficina previamente.

Seguro Medico Privado

Sanford Pediatrics participa con muchas compañías de seguros de salud, pero no todas. Si tiene alguna pregunta sobre si participamos en su plan, comuníquese con nuestra oficina para preguntar. La mayoría de los seguros privados tienen copagos, coseguros o deducibles que son responsabilidad del paciente. Los copagos deben ser pagados en el momento de las visitas. A los miembros del plan de salud de alto deducible se les pedirá que paguen \$50 por visita como mínimo en el momento de la visita a menos que se haya cumplido el deducible. Cualquier excepción debe ser discutida y organizada antes de recibir los servicios. El coseguro, los deducibles de pacientes o los servicios no cubiertos son responsabilidad del paciente y deben pagarse dentro de los 30 días posteriores a la facturación. De acuerdo con nuestros contratos de atención administrada, Sanford Pediatrics presentará reclamos por todos los servicios de manera oportuna y precisa. Es responsabilidad del paciente notificar a nuestra oficina si hay algún cambio en sus políticas o cobertura y asegurarse de que se nos ha proporcionado la información de política precisa y actualizada. Estaremos encantados de presentar reclamos de seguro para todas las visitas para pacientes excepto para el seguro de vehículo (accidentes automovilísticos) o la compensación del trabajador. Sin embargo, proporcionaremos la documentación necesaria para estos seguros a petición. Si no proporciona la información de seguro correcta para que presentemos dentro de los límites de tiempo de las compañías de seguros, el saldo de la cuenta es responsabilidad del paciente/persona responsable. Si un paciente tiene circunstancias atenuantes que prohíben pagar su factura de inmediato, es responsabilidad del paciente / persona responsable ponerse en contacto con nuestra oficina de facturación para discutir los arreglos de pago. Si no se pagan los saldos de la cuenta o se realizan los arreglos de pago, y la cuenta se vuelve morosa, la cuenta se entregará a una agencia de cobro y comenzará la acción para descartar a la familia del paciente y cancelar la atención. Haremos todo lo posible para ayudarle con las opciones de pago si es necesario y solicitado. Por favor, solicite hablar con un miembro de nuestro departamento de facturación si tiene alguna pregunta con respecto a nuestras políticas de pago y acuerdos de facturación.

Circuncisiones en la Oficina

- Las circuncisiones en Sanford Pediatrics serán llevadas a cabo para los pacientes que soliciten este servicio en nuestra oficina con el entendimiento de lo siguiente:
- Las circuncisiones serán realizadas en la oficina para niños desde recién nacidos a dos semanas de edad. Cualquier niño que sea más mayor que esta edad tendrá que ser revisado caso por caso para determinar si esta cirugía podrá ser realizada.
- El cargo por una circuncisión es de \$250.00. El pago será requerido por completo el día de la visita antes de que el procedimiento de cirugía sea realizado. Aceptamos dinero en efectivo, tarjeta de crédito, o tarjeta de débito como pago. En este momento no aceptamos cheques personales como modo de pago. El doctor que realizara la cirugía, llevara a cabo un examen físico en el niño antes del procedimiento (puede que sea un cargo aparte), este examen físico puede ser facturado con el seguro médico si el paciente quiere. Si su seguro médico no cubre un examen físico, el paciente será responsable por este cargo. Si el paciente tiene cuidado médico establecido con otro doctor en otra oficina puede proporcionarnos con una prueba por escrito de un examen físico declarando su salud y que esta autorizado para la circuncisión y entonces el cargo solo será el de la cirugía de \$250.00.
- El paciente tendrá una cita de seguimiento una semana después de que la pinza de plástico (plasti-bell) se caiga. No habrá un cargo adicional para la cita de seguimiento. Si el paciente va a estar establecido en nuestra clínica para su seguimiento médico, esta visita puede ser combinada con cualquier otra visita que sea necesitada. Si tienen alguna otra preocupación médica que no este relacionada con la circuncisión, se recomienda que sea tratada con el doctor de cabecera que elijan para su hijo.
- Circuncisiones que sean realizadas en la oficina para pacientes que tienen seguro médico privado lo siguiente será aplicado:
 - Si estamos afiliados con su seguro médico o su plan, facturaremos el cargo con ellos primero y el cargo restante será la responsabilidad del paciente.
 - Si no estamos afiliados con su seguro médico o su plan, el paciente será responsable de pagar el día de la cita y nosotros también facturaremos el cargo con ellos una vez que recibamos su cargo. Si la aseguranza decide pagar un porcentaje o todo el cargo de la circuncisión, le reembolsaremos el dinero pagado por el seguro médico.
 - Si el paciente va a ser establecido para su seguimiento médico en otra oficina, nosotros tenemos el derecho a cobrar los \$250 por adelantado aunque tengan seguro médico privado. Esta decisión esta tomada por el hecho de que es una cirugía optativa que eligen tener en nuestra oficina en vez de el pediatra que eligieron. Una vez recibido el pago, si el seguro paga a Sanford Pediatrics un porcentaje o todo el cargo de la circuncisión, le reembolsaremos el dinero pagado por el seguro médico.

Poliza de Vacunas de Sanford Pediatrics

Basado en toda la literatura, evidencia y estudios actuales disponibles:

- Las vacunas son efectivas para prevenir enfermedades graves y para salvar vidas.
- Las vacunas son seguras.
- Sabemos que las vacunas no causan autismo o otra discapacidad del desarrollo.
- “Thimerosal” un preservativo que ha estado en las vacunas por décadas y todavía sigue en algunas vacunas, no causa autismo o otra discapacidad de desarrollo.
- Vacunar a los niños y adultos jóvenes puede ser una de las cosas más importantes en la intervención de salud que realizamos como proveedores de atención médica, y que ustedes como padres pueden hacer.
- Las vacunas recomendadas y el horario en el que se dan, es el resultado de años y años de estudios científicos y recopilación de datos de millones de niños por miles de los científicos y médicos.
- Todos los niños y adultos jóvenes deberían recibir todas las vacunas recomendadas por el calendario publicado por el Centro de Control de Enfermedades y la Academia Americana de Pediatría.
- La campaña de vacunas es verdaderamente una víctima de su propio suceso. Es precisamente por que las vacunas son tan eficaces en la prevención de enfermedades que algunos cuestionan si deberían ser administradas. Gracias a las vacunas, muchos de ustedes nunca han llegado a ver un niño con tétano, la tos ferina, meningitis bacteriana, o la varicela, o algún conocido o familiar que haya tenido un niño que se a muerto por algunas de estas enfermedades. Este suceso nos puede dejar satisfechos, incluso perezosos para querer vacunar a nuestros hijos. Pero esa actitud, si se convierte extendida o generalizada, solo nos puede llevar a resultados trágicos.
- Por ejemplo durante los últimos años, mucha gente en Europa ha decidido no vacunar a sus niños con la vacuna triple vírica (MMR- sarampión, paperas y rubeola) después de la publicación de una sospecha infundada (que fue retraída más adelante) de que esta vacuna causaba autismo. Como resultado de tantas personas sin vacunarse, han habido brotes de sarampión y varias muertes por complicaciones de Sarampión en Europa en estos últimos años.
- En el 2010, hubieron más de 3.000 casos de la tos Ferina en California, con 9 muertes en niños menores de 6 meses de edad. Muchos que contrajeron la enfermedad (y se las pasaron a sus hijos/as) tomaron la decisión de no vacunarse.
- Al no vacunar a sus hijos/as, se están aprovechando de miles de personas que deciden vacunar a sus niños, y esto aumenta los riesgos de que los niños contraigan una enfermedad.
- Les estamos informando de estos hechos/datos no para asustarles o obligarles, si no para enfatizar la importancia de vacunar a sus hijos/as. Reconocemos que la elección puede ser muy emocional para algunos padres. Nosotros haremos todo lo posible para convencerles que seguir las vacunas en el horario requerido es la opción correcta. Sin embargo, si ustedes tienen dudas, por favor traten este tema con su proveedor de servicios de salud antes de su visita.
- Finalmente, si usted quiere rechazar las vacunas publicadas por el Centro de Control de Enfermedades a pesar de nuestros muchos esfuerzos, puede que tenga que buscar otro centro de sanidad donde compartan sus opiniones. Nosotros no tenemos una lista de esos doctores, ni tampoco les recomendamos. Por favor entiendan que ustedes están poniendo en un riesgo innecesario a sus hijos/as de enfermedades que amenazan sus vidas. Estos pueden acabar en muerte o inválidos.

Póliza de no presentarse a una cita sin avisar:

Ocasionalmente, todos perdemos una cita. Sin embargo, la repetición de citas perdidas es inaceptable, y resulta en cuidados retrasados para otros pacientes. Nuestra meta es acomodar a todos los pacientes de manera adecuada. Para poder hacer eso, hemos implementado una norma para los pacientes que pierden citas sin avisarnos efectiva desde el 1 de Noviembre del 2015.

Que forma parte de esta póliza de presentarse a citas?

- No presentarse a una cita sin llamar para cancelar la cita.
- Si tiene una emergencia y no puede llegar y llama antes de la cita, no estaría incumpliendo la norma.
- Si tiene que cambiar la fecha de una cita por favor llámenos.

Cual es la penalización de continuamente perder sus citas?

- **1ª Infracción:** Podrá volver a hacer una segunda cita la próxima disponible, con un recordatorio verbal de la infracción.
- **2ª Infracción:** Puede volver a hacer otra cita si quedan disponibles, pero no puede hacer una cita par mas de un niño/niña en el mismo día, con un recordatorio verbal de la 2ª infracción y a la 3ª significaría el despido de la consulta.
- **3ª Infracción:** si tiene una 3ª pérdida de cita sin avisarnos por familia en el periodo de dos años, las citas solo se podrán hacer con la autorización de la directora o doctoras. En la 3ª ofensa en dos años puede resultar en el despido de la consulta para todos los niños de la familia.

SI UN PACIENTE/FAMILIA TIENE 3 OFENSAS DE PERDER SUS CITAS SIN AVISARNOS EN DOS AÑOS, UNA CARTA SERÁ ENVIADA AL PACIENTE NOTIFICANDOLES QUE YA NO PUEDEN ACUDIR A ESTA CONSULTA. ES LA RESPONSABILIDAD DE LOS PADRES DE ESTABLECER A SUS HIJOS EN OTRA CONSULTA PARA SUS PRÓXIMAS CITAS EN EL FUTURO. SI TIENEN UN SEGURO MÉDICO EN EL QUE TIENEN QUE ELEGIR MÉDICO DE CABECERA O DE ATENCIÓN PRIMARIA, ES SU RESPONSABILIDAD DE LLAMAR A SU SEGURO Y CAMBIARLO. SERVICIO DE EMERGENICA SERÁ PROPORCIONADO POR UN PERIODO DE 30 DIAS PARA PERMITIR QUE ENCUENTREN OTRA CONSULTA.

Citas Perdidas:

1ª- Le llamaremos y lo pondremos en su historial medico.

2ª- Le llamaremos otra vez y estará en su historial medico.

3ª- Estará en su historial medico 3 veces y a esta altura el doctor no les podrá ver en la consulta (y hermanos/as).

Visitas de Enfermedad y Visitas Preventivas de Bienestar

Una Visita de Enfermedad: es una visita en la consulta para un problema grave o un ataque de un problema crónico. También puede ser una visita de seguimiento de un problema crónico (Trastorno de déficit de atención, asma, colesterol elevado, tensión arterial, etc.).

Una Visita Preventiva de Bienestar: es una visita a la consulta para un examen físico rutinario o un examen de mantenimiento de bienestar anual.

Una Visita de Enfermedad y Preventiva de Bienestar: es una combinación de las dos visitas, de un examen físico rutinario donde también es tratado el problema grave o crónico que querían solucionar. Por ejemplo: si el paciente viene a la visita preventiva de bienestar y también tiene un problema grave sería una combinación de visita y tendrá que ser facturada diferentemente si es una o las dos.

¿Por qué tiene que ser facturada diferente? Tiene que ser facturada diferente para tener en cuenta el trabajo adicional, la experiencia y el tiempo que supone tratar los dos temas en una sola visita. (análisis de sangre, radiografías, derivaciones a especialistas, medicamentos). También supone documentación adicional. Por ejemplo: piensa cuando usted lleva su coche a cambiar el aceite (procedimiento de mantenimiento), y mencionas que los frenos no están funcionando y que los limpiaparabrisas no funcionan bien. A parte de cambiar el aceite, a lo mejor necesitan cambiar los frenos, y remplazar los limpiaparabrisas. Como servicios adicionales fueron proporcionados, te cobrarían mas por la visita que solo cambiar el aceite.

¿Cómo me afecta a mi? Aunque muchos seguros médicos reconocen la combinación de las dos visitas, algunos todavía requieren que dos copagos sean proporcionados en el día de la visita o un costo adicional hacia el deducible anual.

Chequeos Físicos Anuales:

Chequeos físicos anuales son parte del cuidado preventivo y son facturadas así. Renovaciones de medicamentos y/o otros alimentos, lesiones, o enfermedades tratadas durante un examen físico serán facturadas a parte de los chequeos físicos. Estos cargos puede que sean pasados a los pacientes. Por favor infórmense con su seguro medico para asegurarse que pueden cubrir todo tipo de visitas.

Entendemos que todo esto puede ser confuso, y si tienen cualquier duda después de leer todo este material, por favor pregúntenos.

Solicitud de Renovación de Medicamentos:

Solicitud para rellenar sus recetas para condiciones medicas crónicas serán mandadas si el paciente esta actualizado con las visitas recomendadas para el seguimiento de la enfermedad que se este tratando. Los métodos que utilizamos para rellenar los medicamentos son solicitudes por fax de la farmacia, o solicitud telefónica de los padres. Las recetas que tienen que ser recogidas en la oficina (medicamentos controlados como los medicamentos del tratamiento de trastorno por déficit de atención e hiperactividad -ADHD-) tienen que ser firmados en la consulta por un adulto que este autorizado.

****Se necesitan 24 horas para que los medicamentos sean mandados a la farmacia o reocogidos.****

Solicitud Para Rellenar Formularios para Escuela o Deportes:

- Formularios traídos a la visita serán completados para los pacientes sin ningún cargo, y serán entregados antes de su salida.
- Formularios para la Guardería, Kindergarten, Headstart, participación de deportes, formularios para tomar medicamentos en la escuela, formularios para la leche WIC y mas que sean traídos a la consulta sin tener visita serán completados para los pacientes sin coste siempre y cuando el paciente este actualizado en su historial medico: vacunas, chequeos anuales físicos y documentación necesitada para rellenar el formulario.
Nosotros no completaremos ningún formulario a no ser que el paciente cumpla los requisitos.
- Copias de registro de suministro de vacunas serán proporcionados para los pacientes sin ningún cobro. (Si pueden llamar antes de venir nos dará tiempo para tenerlo preparado para cuando llegue).
- Se necesitan 24 horas de antelación para que cualquier formulario sea rellenado, nosotros no podemos pedir que los doctores dejen de ver pacientes para rellenar formularios. Estos serán completados por los doctores cuando hayan terminado sus visitas del día.
- **La parte de los padres necesita ser rellenada antes de que los doctores puedan firmar el formulario.**

Notificacion de Practicas de Privacidad:

Nosotros (Sanford Pediatrics P.A) estamos requeridos por ley a mantener la privacidad de “Información de Salud Protegida”. La información de Salud Protegida incluye cualquier información identificable que obtenemos de usted o de las personas encargadas de su salud fisica y mental, de la atención medica que ha recibido, o pagos hacia su atención sanitaria.

Como exige la ley, este aviso proporciona la información necesaria sobre sus derechos y nuestras responsabilidades legales y nuestras practicas de privacidad con respecto a la privacidad de la información sanitaria protegida. Este aviso también trata los usos y revelaciones que haremos con su información. Debemos cumplir con las disposiciones de este aviso, aunque, reservamos el derecho a cambiar los términos de este aviso de vez en cuando; y para hacer la revisión del aviso efectivo para toda la información de salud protegida que mantenemos en la consulta.

UNA COPIA COMPLETA DE LA NOTIFICACIÓN DE PRACTICAS DE PRIVACIDAD PARA SANFORD PEDIATRICS ESTA PUBLICADO PÚBLICAMENTE EN NUESTRA OFICINA. PARA MAS DETALLES POR FAVOR CONTÁCTENOS, Y PUEDEN SOLICITAR UNA COPIA DE LA NOTIFICACIÓN DE PRACTICAS DE PRIVACIDAD MAS ACTUAL CON LA DIRECTORA DE ESTA PRACTICA ENCARGADA DE LAS LEYES DE PRIVACIDAD- TOMMIE ANGEL.

Si tiene cualquier duda por favor contacte a Tommie Angel, Sanford Pediatrics, P.A's Oficial de Privacidad al 919-774-7117.