



## **Mason General Hospital & Family of Clinics**

### **Política sobre citas perdidas y cancelaciones**

Ser puntual con sus citas programadas es importante en el tratamiento de su salud. Por favor notifique a MGH&FC cuanto sepa que necesitará reprogramar o cancelar su cita. Debido a la alta demanda de citas, debe avisarnos a más tardar al cierre del día laboral anterior a su cita programada. Por ejemplo, si su cita es el martes a las 9:00 AM, deberá cancelar el lunes antes del cierre del día, o si su cita cae el lunes a las 8:00 AM, deberá llamar para cancelar su cita el viernes antes del cierre del día, antes de que inicie el fin de semana. Su posibilidad de conseguir citas en el futuro puede verse afectada por citas perdidas o canceladas.

- Una cita será considerada perdida cuando:
  - > La cita no fue cancelada o reprogramada para el cierre del día previo a la cita.
  - > El paciente no se presenta a la cita o llega más de 10 minutos tarde a la hora programada para la cita.
- Los pacientes serán informados de las citas perdidas por teléfono y cartas.
- Debido a que las citas para pacientes nuevos duran más tiempo, no hay disponibilidad para este tipo de cita tan frecuentemente como para el cuidado de rutina. Si no asiste a su cita o si no cancela de acuerdo con normas anteriores, tendrá que esperar la próxima cita disponible para pacientes nuevos para establecer su atención médica.
- Los pacientes de MGH&FC llegarán a ser pacientes "entre pacientes" después de haber acumulado tres citas perdidas en una misma clínica en un período renovable de 12 meses. Los pacientes "entre pacientes" que deseen ser atendidos serán instruidos a presentarse en la clínica sin garantía de ser atendidos, pero no se les permitirá hacer citas por anticipado. Los pacientes "entre pacientes" serán atendidos solamente si hay disponibilidad en la agenda del proveedor médico.