**POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE OFICINA PARA NUESTROS PACIENTES**

Gracias por elegir Atlanta West Dermatology & Surgery Center. Nos damos cuenta de que usted tiene una opción en proveedores médicos y estamos contentos de que haya elegido buscar atención con nosotros. Nos esforzamos por superar las expectativas en atención y servicio para hacer que su experiencia con nosotros sea lo más cómoda y libre de estrés posible. Nuestro objetivo es proporcionar atención médica de calidad de manera oportuna. Para ello hemos implementado una política de nombramiento/cancelación. La política nos permite utilizar mejor las citas disponibles para nuestros pacientes que necesitan atención médica. No dude en ponerse en contacto con nuestra oficina si tiene alguna pregunta con respecto a nuestras políticas.

**HORARIO DE OFICINA**

Nuestro personal de oficina está disponible por teléfono de lunes a jueves de 8:00am-6:00pm, viernes 8:00am-12:00pm y puede llamar al 770-732-1137. Nuestros proveedores están disponibles después del horario de atención, las 24 horas del día los 365 días del año llamando a nuestro número de teléfono y siguiendo las indicaciones. Si necesita una cita, recarga de recetas o tiene una pregunta de enfermera, llame durante el horario comercial regular.

**CITAS**

Atlanta West Dermatology & Surgery Center se compromete a proporcionar atención de calidad a nuestros pacientes. Para garantizar una atención continuada oportuna, le recomendamos que programe citas antes de las fechas de vencimiento de seguimiento. Al llamar para una cita, por favor esté preparado para proporcionar su nombre, número de teléfono, fecha de nacimiento, queja principal / motivo de la visita, así como información del seguro.

**CANCELACIÓN DE UNA CITA**

Con el fin de ser respetuoso con las necesidades médicas o nuestros pacientes, por favor sea cortés y llame a nuestra oficina con prontitud si no puede asistir a su cita programada. Esto permite reasignar la franja horaria a alguien que está necesitado para que podamos atender mejor las necesidades de nuestros pacientes. Si es necesario cancelar su cita, le pedimos un aviso las 24 horas para evitar una tarifa de "no presentarse". Las citas tienen una gran demanda y su cancelación temprana le permitirá a otra persona tener acceso a atención médica oportuna.

 **POLÍTICA DE NO PRESENTACIÓN**

Un "no show" es alguien que se pierde una cita sin cancelarla, sin previo aviso con 24 horas. Los no-shows incomodan a aquellas personas que necesitan acceso a la atención médica de manera oportuna. Un fracaso en estar presente en el momento de una cita programada se registrará en su cuadro médico como un "no show". Una tarifa administrativa de $50.00 se facturará a su cuenta para citas regulares y $100.00 para citas quirúrgicas. Se le enviará un aviso alertando sobre el hecho de que no se presentó a una cita programada y no canceló esa cita con 24 horas de anticipación, junto con la factura de la tarifa administrativa. Tres (3) no-shows en un (1) año calendario resultarán en aviso de alta de la práctica. Los

cargos por no presentarse son responsabilidad del paciente y no se facturarán a su compañía de seguros.

**SEGURO**

Atlanta West Dermatology & Surgery Center acepta la mayoría de los planes de seguro. Si tiene alguna pregunta específica sobre su seguro, comuníquese con nuestro departamento de facturación al 770-732-1137 opción 8. Es responsabilidad del paciente informar a nuestra oficina de cualquier cambio en la cobertura del seguro. Si no lo hace, podría causar un retraso o denegación del pago del seguro. Los pacientes son responsables de copagos, deducibles y coseguros. Si corresponde, nuestro departamento de facturación le facturará por servicios no cubiertos por su seguro (como se indica en su contrato de seguro). Los copagos y los servicios cosméticos deben efecturse en el momento del servicio.

 **Registros médicos**

Según las directrices de HIPAA, se deben solicitar por escrito copias de los registros médicos y/o detalles de facturación o puede acceder a ellos en el portal *de* su paciente Atlantawest.ema.md. Para garantizar su privacidad, se debe completar un formulario para la divulgación de información médica antes de recibir los artículos solicitados. Todos los pacientes pueden solicitar una copia de sus registros médicos. Hay un cargo por imprimir o enviar por fax estos artículos o puede acceder a ellos sin cargo alguno en el portal del paciente. La tarifa de $10.00-$25.00 cubre el costo administrativo asociado con la impresión, copia y envío por correo de los artículos solicitados. Podemos enviar sus registros a un médico de su solicitud, sin cargo alguno. Hacemos todo lo posible para responder a estas solicitudes con 48 horas hábiles.

**RECARGAS DE RECETAS E INFORMACIÓN DE FARMACIA**

Nuestra oficina utiliza la prescripción electrónica. Por favor, informe a nuestra oficina qué farmacia utiliza y nos actualiza si esto debe cambiar. Espere entre 24 y 48 horas hábiles para las solicitudes de recarga. No rellenaremos recetas después de horas.