

## **Políticas y Prácticas del Instituto Psicosomático de San Antonio:**

Cualquier pregunta acerca de las políticas del Instituto puede ser dirigida a nuestro personal administrativo. Para poder servir mejor a nuestros pacientes hemos establecido las siguientes normas generales:

**Horario:** (por favor llame para horario de días festivos)

Para llamadas: Lunes a jueves: 9 am a 12 pm, 1 pm a 4 pm. Viernes: 9 am a 2 pm.

Para recoger recetas: Lunes a jueves: 8 am a 5 pm Viernes: 8 am a 2 pm. Por favor confirme por teléfono que su receta está lista.

### **Pagos**

Nuestros contratos y acuerdos adquiridos con las Compañías de Seguros de Salud requieren que todos los co-pagos y deducibles por servicios sean recolectados al momento de prestar el servicio. Por lo tanto, se espera el pago por los mismos al momento de llegada. Si el pago no es hecho en el momento de su cita, se cobrará una multa por trámites administrativos de \$25.00. Esta multa no será facturada a su compañía de seguros de salud. Se aceptan pagos con cash o tarjetas de crédito Visa y Mastercard. Cheques no son aceptados.

### **Ausencias o cancelaciones tardías**

Su cita programada está reservada exclusivamente para usted. Otros pacientes que desean venir, aun por casos de emergencia no serán programados en su tiempo asignado. Si usted pierde una cita o cancela con menos de 24 horas de anticipación no podemos programar a alguien más que necesita de nuestros servicios. Contamos con su consideración en no faltar a sus citas y también con cancelar su cita cuando no pueda asistir a ella, con por lo menos 24 horas de anticipación y aunque comprendemos que pueden suceder emergencias, usted deberá cancelar una cuota de **\$90.00** por aquellas citas a las que haya faltado o cancelado a última hora. Para primera cita necesitaremos 48 horas de notificación para cancelarla. La cuota en primera cita será de **\$200.00**. Si usted escoge no pagar esta cuota; nos reservamos el derecho de prestarle nuestros servicios después de dos citas a las que no haya asistido o que haya cancelado a última hora. Esta multa no será facturada a su compañía de seguros de salud.

Usted puede cancelar una cita programada con más de 24 horas de anticipación llamando a nuestra oficina y comunicándolo a un miembro de nuestro personal o si desea también puede hacerlo por correo electrónico a: [psisa@psisatx.com](mailto:psisa@psisatx.com)

### **Retrasos en la cita**

Nosotros entendemos que pueden haber retrasos por circunstancias externas; sin embargo, por respeto al tiempo de otros pacientes, el paciente será atendido aun si llega a la mitad de su cita y el cobro será del tiempo total. Si su retraso fuera mayor de 10 minutos, será posible que no se le atiende y su cita será considerada ausente con el posible cargo de \$90.00. Con la aprobación del médico, alternativamente se le podrá atender después de que los pacientes existentes en el horario sean vistos, o en caso que algún otro paciente cancele o pierda su cita.

### **Cancelaciones por parte de su médico tratante o proveedor de salud y retrasos**

Ocasionalmente, su proveedor puede verse en la necesidad de cambiar su calendario programado o volver a programar su cita. Le informaremos con la mayor anticipación posible y se le programará una nueva cita lo antes posible. En caso de enfermedad o alguna otra emergencia personal por parte de su proveedor, desafortunadamente sólo podremos darle poca o ninguna anticipación sobre este cambio y la necesidad de volver a programar su cita. Retrasos inesperados pueden suceder en caso que su médico juzgue necesario prolongar la cita de algún paciente, lo cual retrasaría su cita. Le pedimos comprensión y paciencia en caso de que esto suceda.

### **Copia de Registros Médicos**

Si usted desea que su médico tratante u otro profesional de salud obtengan una copia de sus registros médicos con nosotros; usted debe firmarnos una autorización para ello. El solicitante, en este caso el paciente, es el responsable de todos los gastos, los cuales deben de ser cancelados por adelantado.

### **Participación en la corte y reuniones de la escuela**

Una citación (subpoena) será necesaria para participación en la corte. Quien solicite dicha participación estará a cargo de los honorarios profesionales. Esto se aplica para cualquier aspecto legal y reuniones en la escuela. Nuestros honorarios por participación en corte y reuniones de la escuela típicamente son mayores que los honorarios por servicios clínicos. La oficina le podrá dar mayor información al respecto.

## **Reportes/Formas de discapacidad y FMLA**

Se cobrará un cargo de \$25.00 por la primera página y \$5.00 por página adicional al llenar y completar la mayoría de las formas o reportes que sean para otra entidad distinta de su seguro de Salud. Este cargo deberá ser pagado por adelantado. Si la forma puede llenarse y completarse durante su cita, existe la posibilidad que no se cobre este cargo extra. Nuestro personal administrativo puede brindarle más información al respecto.

## **Emergencias**

El Instituto Psicosomático de San Antonio cuenta con cobertura sólo para emergencias durante las noches y los fines de semana. Esperamos que toda llamada después de las 5:00 pm y durante los fines de semana sea reservada para casos de emergencia únicamente. Usted debe de llamar al 911 si se presenta con una emergencia que amenaza su vida. En caso de una emergencia en la cual su vida no está en peligro, puede llamarnos al (210) 541-8455 y el médico de llamada se comunicará con usted y le brindará ayuda.

## **Recetas para medicamentos o Prescripciones**

Las recetas para medicamentos se prescriben generalmente por la cantidad necesaria hasta la fecha de su próxima cita. Nos será de mucha ayuda si usted lleva un registro de las cantidades del medicamento que ha consumido y nota en la esquina inferior izquierda de los frascos de sus medicamentos, cuántos frascos le quedan disponibles en la farmacia. Se cobrarán cuotas de \$15.00 por duplicados o triplicados de recetas que sean escritas durante el ínterin de sus citas o por recetas que han expirado. Las solicitudes a la farmacia para renovar una receta por un medicamento que usted está tomando, deben hacerse por teléfono y en horario de oficina. Por lo general, no se pueden ordenar o aprobar renovaciones de los medicamentos en horario fuera de oficina y esto es debido a que su médico y su registro médico no siempre están disponibles.

## **Sus derechos y responsabilidades**

Usted tiene el derecho de recibir información acerca de los servicios, proveedores y reglamentos clínicos del Instituto Psicosomático de San Antonio. Así también información acerca de cualquier norma clínica general y sobre todos los derechos y responsabilidades del paciente.

Usted tiene el derecho de ser tratado con respeto y reconocimiento de su dignidad y necesidad de privacidad.

Usted tiene el derecho de participar completamente con su proveedor de salud en la toma de decisiones acerca de los planes para su tratamiento.

Está en todo su derecho de expresar quejas y/o apelaciones acerca del Instituto Psicosomático de San Antonio o acerca del cuidado que se le ha brindado.

Usted tiene la responsabilidad de proveer, en la medida de lo posible, toda la información necesaria para su tratamiento al Instituto Psicosomático de San Antonio y sus proveedores.

Usted es responsable de seguir y apegarse a los planes e instrucciones para su cuidado, mutuamente acordadas con su proveedor.

Usted tiene la responsabilidad de participar, en la medida de lo posible, en comprender su problema(s) de salud emocional y de comportamiento y en desarrollar las metas de tratamiento mutuamente acordadas.

### **Sugerencias**

Todas las sugerencias que tenga y que nos ayuden a mejorar lo que hacemos y el servicio que brindamos a nuestros pacientes son bienvenidas siempre. Por favor dirigir sus sugerencias, quejas, preocupaciones y elogios acerca de nuestro personal administrativo y médico al Doctor Jorge Maldonado por teléfono o por correo electrónico a [psisa@psisatx.com](mailto:psisa@psisatx.com).