

	Política Núm.: CC-02	Página 1 of 10
	Fecha de Efectividad: 3/3/2021	
	Fecha de Aprobación: 3/16/2023	
Departamento: Servicio al Cliente y Centro de Contacto	Fecha de Última Revisión: 3/16/2023	
Título: Política “NoShow”: cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas		
Redactado por: Angel J. Cardona Vilella, Contact Center Manager	Revisado por: Greta Presmanes Calzada Quality Director	Aprobado por: Gabriela Arroyo, Senior Operations Manager

I. Propósito:

El propósito de esta política es promover que el paciente asista a sus citas previamente coordinadas y evitar incurrir en “No Show”. Esta política permite maximizar las citas disponibles para los pacientes que necesiten atención médica, así como el tiempo y recursos del proveedor de servicios de salud y ayudará a cumplir con la misión de SALUS de proveer servicios de salud integrados, de fácil acceso y centrados en los pacientes/clientes.

II. Alcance:

Esta política aplica a todo paciente/cliente que coordine un servicio en cualquiera de las clínicas Salus y que no cumpla con lo siguiente:

- i. Cambio o cancelación de cita que no ocurra dentro de un espacio de 48 horas de antelación a su cita.
- ii. No haber asistido a su cita el día previamente programado, “No show”. La coordinación deberá ser por medio del Centro de Contacto o en las áreas de servicio autorizadas en cada facilidad.

Al mismo tiempo, la política será aplicable a toda área de servicio clínico en Salus que requiera una coordinación de citas: áreas de radiología, dental, medicina general, medicina especializada y otros servicios profesiones aliadas a la salud, incluyendo telemedicina. Esta política no aplicará a programas especiales: Salus@Work, Examen Ejecutivo (Wellness), Servicios Preventivos y *Chronic Care Conditions*. La política tampoco aplica a los pacientes del plan Vital.



Título: Política “NoShow”: cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

III. Política:

- A. Todo paciente que no se presente a su cita, incurrirá en un cargo de “No-Show” por la cantidad de \$25.00 dólares.
- B. El cargo/cobro tendrá que ser cubierto en la próxima visita con el proveedor; de no cubrirlo antes, no podrá llevar a cabo el encuentro con el proveedor, excepciones aplican. Esta política no será contraria en ninguna de sus partes a la carta de derechos del paciente Ley Num. 194 del año 2000.
 - i. Los siguientes escenarios, tales como:
 - a. Discusión de resultados de laboratorios alterados o pánicos o resultados emergentes de estudios de radiología.
 - b. Resultados o discusiones urgentes por concepto de tratamientos en nuestras facilidades; ejemplo: biopsias, urgencia dental, entre otros.
 - c. Citas o encuentros de seguimiento urgentes solicitados bajo criterio clínico por el proveedor, quedan excluidos y deberá llevar a cabo su encuentro con el proveedor. No obstante, se deberá orientar al paciente de la importancia de asistir a sus citas y de saldar su balance antes de la siguiente cita. En todo momento el personal de la clínica podrá consultar los casos especiales con el Administrador o Supervisor de la clínica. En caso del Administrador no estar disponible, se realizará la consulta con el personal gerencial.
 - ii. Dado el caso que el paciente no pueda presentarse a la cita o desee una reprogramación o cancelación, deberá notificarlo con un mínimo de 48 horas de anticipación, para efectuar los cambios correspondientes.
 - iii. Para notificar cancelaciones o solicitar reprogramaciones, el paciente se podrá comunicar al **787-789-1996** o enviar un correo electrónico a **cancelacioncita@saluspr.com** con 48 horas de anticipación. Si utiliza el

método de correo electrónico, el paciente deberá confirmar si desea cancelar o reprogramar, deberá escribir su nombre completo, números de teléfonos, servicio al cual estaba citado o al servicio que desea reprogramar e incluir el pueblo o nombre de la Clínica.

- iv. Terminación relación médico-paciente - Paciente que se ausente de sus citas en más de tres (3) ocasiones en incumplimiento con la política de “No Show”, dentro de un periodo de 12 meses, tomando en cuenta año calendario, se dará por terminada la relación médico-paciente. Esto acorde a las disposiciones de la política terminación relación médico-paciente. Estos casos deberán ser evaluados con el equipo clínico y el Departamento de Calidad de Salus antes de poner en vigor la terminación relación médico-paciente.
- v. En caso de situaciones extraordinarias, por la cuales el paciente no pueda presentarse a su cita luego de haber confirmado la misma, deberá presentar evidencia al departamento de facturación y/o personal de registro de la clínica , según sea el escenario, para reconsideración de exoneración del cargo. Las excepciones, de haber alguna, deben ser documentadas y aprobadas por los Administradores de la clínica o el Gerente del Departamento de Facturación y Cobro.

IV. Definiciones:

1. **“No Show”:** Paciente que separa un espacio para ser atendido por un proveedor y no se presenta a su cita o se presenta en un horario posterior al coordinado y, por razones de disponibilidad, no puede ser atendido el mismo día o que el paciente no esté dispuesto a esperar. También se incurre en “No Show” al no haber notificación o aviso previo con un mínimo de 48 horas antes para propósitos de esta definición.
2. **Cambio o Cancelación:** Acción de remover o reprogramar el espacio o cita coordinada utilizando los medios aprobados en esta política.
3. **Cargo:** Proceso aplicable de \$25.00 dólares por concepto privado a los pacientes/clientes basado en las disposiciones de la política “No Show”.



Título: Política "NoShow": cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

4. **Cobro:** cualquier balance por concepto de "No Show" deberá ser cobrado antes de ser evaluado por algún proveedor en cualquiera de las clínicas. Ejemplos:
- a. Paciente tiene dos citas con dos proveedores el mismo día y se ausenta a ambas o llega tarde y no puede ser evaluado. En este caso se cobra \$25 por cada una de las citas, para un total de \$50.
 - b. Paciente tiene en la semana dos visitas, una con médico primario y al otro día con especialista. Paciente se ausenta a la cita con médico primario, pero se presenta a la cita con especialista. En este caso, se cobrará el cargo de \$25 de "No Show" por la visita coordinada con médico primario y este cargo será cobrado antes de ser evaluado por el especialista.
 - c. Paciente tiene una cita coordinada en Hato Rey y en la misma semana tiene otra en Guaynabo. Paciente se ausenta a la cita en Hato Rey pero se presenta a la cita en Guaynabo. En este caso, se cobrará el cargo de \$25 de "No Show" por la visita coordinada en Hato Rey y este cargo será cobrado antes de ser evaluado en la clínica de Guaynabo.
 - d. Paciente tiene cita para dos estudios de radiología y se ausenta, se cobrará \$25 por cada servicio programado.
 - e. **El médico no puede determinar si se cobra o no el cargo por concepto de "No Show". Esta determinación es tomada por el Administrador de la clínica, el Gerente del Departamento de Facturación y Cobro o por algún miembro del Equipo Gerencial.**

V. Responsabilidades:

1. **Personal Gerencial:** El Gerente del Centro de Contacto (Contact Center), el Gerente de Facturación y Cobro, los Administradores de las Clínicas y el Supervisor de los *Patient Service Clerks*, serán los principales encargados de revisar y asegurar el cumplimiento de esta política.



Título: Política “NoShow”: cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

2. **Todo el personal de Salus** que coordine o confirme citas a los pacientes ya sea a través del Contact Center o directamente en las Clínicas se debe asegurar de orientar a los pacientes sobre la política de “No Show”.
3. **Personal de Revenue Cycle** se debe asegurar al registrar los pacientes diariamente, el validar que el paciente no tenga cargos pendientes por pagar. De tener alguno, debe realizar el cobro de este antes de pasar al paciente con el proveedor. Adicional son responsables de adjudicar los cargos por “No Show”.

VI. Procedimiento:

1. Personal Gerencial:

- a. El Gerente del Centro de Contacto (Contact Center), el Gerente de Facturación y Cobro, los Administradores de las Clínicas y el Supervisor de los de los *Patient Service Clerks*, serán los principales encargados de revisar y asegurar el cumplimiento de esta política. El personal clínico, incluyendo médicos, enfermeros, asistentes dentales serán los evaluadores de las excepciones en términos de las emergencias.

2. Personal de Salus:

a. Todo personal que coordine una cita debe asegurar lo siguiente:

- i. Es responsabilidad de la persona que coordine la cita informar al paciente o al representante autorizado del paciente la fecha y hora de la cita. Además, le notificará que debe presentarse al menos 30 minutos antes de la hora de su cita para completar el proceso de registro. También se le notificará el protocolo a seguir o preparación previa a la visita (si alguna). Por último, le notificará al paciente sobre la política de “No Show”, proceso para reprogramación o cancelación y cargos por incurrir en la misma. Toda orientación tiene que ser documentada en el sistema de citas como evidencia que el paciente fue orientado.



Título: Política "NoShow": cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

b. Todo personal que confirme una cita debe asegurar lo siguiente:

- i. Durante el proceso de otorgación inicial o confirmación de citas, el representante confirmará con el paciente o representante del paciente la fecha y hora de la cita. Además, le notificará que debe presentarse al menos 30 minutos antes de la hora de su cita para completar el proceso de registro. También le notificará el protocolo a seguir o preparación previa a la visita (si alguna). Si en ese momento, el paciente solicita la cancelación o reprogramación de esta, se debe proceder según solicitado y coordinando de acuerdo con la disponibilidad en el sistema de citas. Si el paciente confirma la misma, se le volverá a notificar sobre la política de "No Show", proceso para reprogramación o cancelación y cargos por incurrir en la misma. Toda orientación tiene que ser documentada en el sistema de citas como evidencia que el paciente fue orientado.

c. Todo personal encargado de recalendarizar pacientes "No Show":

- i. Personal del Contact Center estará asignado a llamar a los pacientes que no se hayan presentado a su cita "No Show" para volver a recalendarizar la misma. Se le recordará el cumplimiento con la política de "No Show" y la importancia de asistir a sus cuidados médicos para un cuidado efectivo de sus condiciones médicas.

d. Personal de Revenue Cycle (Al recibir al paciente):

- i. Al registrar los pacientes diariamente, debe validar que el paciente no tenga cargos pendientes por concepto de política *No Show* por pagar. De tener alguno, deberá cobrarlo antes de ser atendido por el proveedor. No se atenderán pacientes que no paguen la deuda con excepción de las exclusiones de esta política. (Véase sección Política, inciso B)
- ii. Se le requerirá la firma del Compromiso de Puntualidad y Cumplimiento con la Política "No Show" -asignado a coordinar citas, "Check-In" y "Check-Out" La misma deberá ser completada como dispone el proceso de compromiso de puntualidad.

1. Si el paciente llega a la clínica posterior al horario de su cita, personal de registro seguirá los siguientes pasos:

- a. Verificará que la tardanza no es ocasionada por retrasos en los procesos de la clínica (ejemplo paciente que lleva 30 minutos esperando para ser atendido en registro).
- b. Informará al paciente que está tarde para su cita.
- c. Informará al paciente que estará verificando en que espacio se puede reubicar y hará las gestiones de ser necesario mediante intervención de su supervisor.
- d. Se informará al proveedor que uno de los pacientes está tarde. Si por circunstancias especiales no se puede atender al paciente, el personal de registro hará la re coordinación correspondiente de su nueva cita lo antes posible según la disponibilidad en el citario.
- e. Le informará al paciente que tiene un balance que puede pagar al momento o antes de su próxima visita.

e. Personal de Revenue Cycle (Al finalizar el turno):

- i. Debe proceder a validar los citarios.
- ii. Se debe asegurar que todo paciente que se haya atendido con el proveedor se encuentre en estado registrado. Generar la línea de facturación en el expediente del paciente utilizando el código GACPA / MOD26, el cual tiene una tarifa de \$25.00 y se le asigna al paciente en cargo privado. Al registrar los pacientes diariamente, debe validar que el paciente no tenga cargos por concepto de política No Show por pagar. De tener alguno, deberá cobrarlo antes de ser atendido por el proveedor.

3. Personal de Facturación

- a. Semanalmente, el Departamento de Facturación y Cobro enviará cartas de notificación de balance, a través de correo postal, a los pacientes que no se hayan presentado a su cita. (Anejo A)



Título: Política “NoShow”: cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

- b. La carta se guardará como evidencia, en TRA en la sección de Digitalización, bajo la categoría: Cartas de Cobro-Facturación.

4. Personal de Revenue Cycle Specialists

- a. Son responsables del envío de las cartas de notificación de balance a los pacientes.

5. Gerente del Departamento de Facturación y Cobros

- a. Mínimo una (1) vez al mes, debe obtener reporte para auditar y monitorear recobro de los cargos de No-Show. Dicho reporte se lo debe enviar al Senior Operations Manager y al Presidente de Salus mensualmente.

6. Responsabilidades del Paciente y derechos relacionados:

- a. El paciente tendrá derecho a recibir toda la información adecuada y suficiente relativa a los mecanismos y procedimientos de recobro de costos y solución de disputas; y a los mecanismos y procedimientos de control de calidad y garantías de satisfacción de los pacientes, usuarios o consumidores de sus servicios.
- b. Los pacientes tienen la responsabilidad de cumplir con los procedimientos administrativos y operacionales de su proveedor de servicios de salud, SALUS.
- c. Es responsabilidad del paciente comunicarse 48 horas antes de su cita para solicitar una reprogramación o notificar la cancelación de esta.
- d. Es responsabilidad del paciente o familiar autorizado, solicitar y notificar cancelaciones o reprogramaciones bajo las disposiciones en esta política.
- e. Es responsabilidad del paciente, emitir el pago del cargo incurrido por concepto de “No Show” y otras disposiciones en esta política durante su próxima visita con el proveedor.

VII. Anejos

Anejo A: Carta de Notificación de Balance

Título: Política "NoShow": cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

VIII. Referencias:

Ley num. 194 del 25 de agosto de 2000. Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente.

Versión	Fecha de Revisión	Aprobado por	Enmienda
1	10/19/2021	Enrique Mederos	Adopción de nuevo formato de política. Revisión de aplicación de la política.
2	12/8/2022	Gabriela Arroyo	Se elimina la excepción de cobro por concepto de no show a aquellos pacientes que no se contactaban al momento de la llamada de confirmación de cita. Se disminuye el tiempo de llegada a la cita para pacientes nuevos a 30 minutos. Se añade proceso de carta de notificación de balance a paciente a través del departamento de facturación, así como las responsabilidades del personal del departamento de facturación y cobro.
3	3/16/2023	Gabriela Arroyo	Se especifica que la política no aplica al Vital, según establecido en el 42 U.S.C.



Política Núm.: CC-02

Page **10** of **10**

Fecha de Efectividad: 3/3/2021

Fecha de Aprobación: 3/16/2023

Departamento: Servicio al Cliente y Centro de Contacto

Título: Política "NoShow": cargo o cobro por cambio, cancelación o no-presentación / citas perdidas

Versión	Fecha de Revisión	Aprobado por	Enmienda
			§ 1396a(a)(14) y el 42 C.F.R. § 447.15.