



Póliza de Ausencia

Propósito:

- 1) Para maximizar el número de visitas de pacientes por día
- 2) Proporcionar una programación de acceso abierto para asegurar que todos los pacientes sean vistos de manera oportuna
- 3) Para minimizar la tasa de no presentación

Alcance: Todo el personal de River Valley Family Health Center

Póliza:

- 1) Cancelaciones: los pacientes deben llamar antes de las cinco (5pm) el día antes de su cita programada para cancelar. Los mensajes dejados en el buzón de voz o con el servicio de enfermería de guardia se anotarán con sello de tiempo y si la llamada fue dentro de las 24 horas de la cita, entonces la cita será cancelada apropiadamente.
- 2) Paciente establecido, sin presentación: Si un paciente establecido no llama dentro de las 24 horas antes de la cita programada, entonces la cita será contada como ausente. Los pacientes establecidos pueden tener tres ausencias dentro de un año calendario. Después de la primera (1ª) ausencia, se enviará al paciente una carta a la dirección en el expediente indicando la primera ausencia. Es responsabilidad del paciente asegurarse de que River Valley Family Health Center tenga la dirección correcta en el expediente.
 - a. Si el paciente no se presenta por segunda (2ª) vez, River Valley Family Health center enviará una carta a la dirección en el archivo indicando que tienen dos ausencias en el archivo.
 - b. Si el paciente no llega a la tercera (3ª) cita programada, el paciente será contactado a través del coordinador de enfermería clínica para hacer una cita con él / ella para platicar sobre sus ausencias.
 - i. El coordinador clínico de enfermería intentará tres veces (documentado en mensajes médicos) contactar al paciente para hacer una cita. Si no pueden contactar al paciente, se enviará por correo una carta a la clínica de contacto a la dirección del expediente. Las discusiones incluirán posibles barreras que pueden ser eliminadas a través de nuestros servicios de navegación para pacientes proporcionados por River Valley FHC.

Además, la discusión alrededor de la póliza de ausencia de River Valley y razonamiento detrás de esto.

- ii. Si el paciente no se presenta para la cita con el coordinador de enfermería clínica, el coordinador de enfermería clínica presentará a este paciente al director médico (CMO) o al asistente director médico (CMO) para posible despido de RVFHC.
 - iii. El asistente CMO o CMO tomará la determinación de despedir al paciente o permitir que siga haciendo citas.
 - iv. Si el asistente CMO o CMO determina que el paciente debe ser despedido de la práctica, una carta será enviada por correo certificado al paciente y colocada en el expediente del paciente. El expediente de pacientes se marcará como "descartada".
 - a. El recuento de ausencia vuelve a cero al principio de cada año calendario.
- 3) Nuevos pacientes: Todos los pacientes que nunca han sido vistos ni han hecho una cita en la clínica se consideraría un nuevo paciente. Si un nuevo paciente pierde su primera cita programada se le enviará una carta indicando la póliza de ausencia. Después de la primera cita con el nuevo paciente, el coordinador de enfermería clínica tratará de comunicarse con el paciente vía teléfono 3 veces. Si no puede ponerse en contacto enviara una carta indicando que se comunique con River Valley Family Health Center. La discusión con el coordinador clínico de enfermería abordará las barreras que podrían ser eliminadas para evitar más ausencias. Si el paciente no realiza esta cita con el coordinador de enfermería clínica, se le permitirá al paciente hacer sólo citas el mismo día.
- 4) River Valley entiende que habrá circunstancias en las que los pacientes tendrán razones válidas para no presentarse a su cita. En el caso de fallas automovilísticas, emergencias familiares, y / o admisión en sala de emergencias o al hospital, estas razones serán excusadas sin penalizar al paciente.
- 5) El centro de llamadas documentará el motivo de su ausencia en el cuadro de comentarios del EMR para que el navegador de salud del paciente lo revise.