

PREGUNTAS FRECUENTES • ESPAÑOL

Asistencia a las citas

Estamos haciendo un cambio en la forma en que manejamos las citas perdidas y los cambios de último momento. Esto es lo que significa para usted, explicado de forma sencilla. Si algo no le queda claro, pregúntenos: preferimos responder ahora que sorprenderlo después.

Nada cambia en la atención que usted recibe. Esto se trata únicamente de cuánto aviso necesitamos cuando una cita se tiene que mover.

¿Qué está cambiando?

A partir del 1 de enero de 2027, le pedimos que nos avise con al menos 24 horas de anticipación si necesita cancelar o cambiar una cita. Si no recibimos aviso a tiempo, esa cita se registra como un evento de asistencia. La primera vez de cada año no tiene ningún cargo.

¿Por qué están haciendo esto?

Existimos para cuidar a las personas y no podemos cuidar a alguien que no está aquí. Cuando una cita se pierde a último momento, ese tiempo casi nunca se le puede dar a otro paciente que lo necesitaba. Preferimos llenar la cita que cobrarle a alguien.

¿Cuándo empieza?

El 1 de enero de 2027. Se lo avisamos desde ahora para que nadie se lleve una sorpresa. Nada de lo que ocurra antes de esa fecha cuenta.

¿Con cuánta anticipación debo avisar?

Al menos 24 horas antes de su cita. Con ese aviso puede cancelar o cambiarla las veces que necesite, sin ningún costo.

¿Cómo cancelo o cambio mi cita?

Llámenos al 713-636-2621 o responda al mensaje de texto que le enviamos para recordarle su cita. Un mensaje de voz fuera del horario de oficina también cuenta, siempre que llegue con más de 24 horas de anticipación.

¿Qué cuenta como un evento de asistencia?

Tres situaciones cuentan igual: no presentarse a una cita, cancelar con menos de 24 horas de aviso y cambiarla con menos de 24 horas de aviso. Lo que importa es cuánto aviso recibimos, no cómo se le llame.

¿A qué hora debo llegar?

Por favor planee llegar 10 minutos antes de la hora de su cita. Así tenemos tiempo de registrarlo y comenzar su consulta a tiempo, lo que mantiene el resto del día en horario para todos los demás.

¿Qué pasa si voy con retraso?

Venga de todos modos y avísenos. Si llega dentro de los 10 minutos posteriores a su cita, lo atenderemos como estaba programado. Si llega un poco más tarde, haremos todo lo posible por atenderlo igual. Si su proveedor ya no puede verlo ese día, le diremos cuál es la próxima cita disponible con él y con la clínica.

¿Y si la clínica está atrasada?

Lo atenderemos de todas formas y no hay ningún cargo. Si no estábamos listos para atenderlo cuando usted llegó, nunca le cobraremos por llegar tarde.

¿De cuánto son los cargos?

Su primer evento de asistencia del año es gratis. Después de eso, una cancelación o cambio tardío es de \$10 y una cita perdida es de \$50. Esos montos no suben por más veces que ocurra.

¿La cuenta se reinicia en algún momento?

Sí. La cuenta vuelve a comenzar cada 1 de enero.

Se me presentó algo grave. ¿De todas formas me cobran?

Cuéntenos qué pasó. No se cobra en casos como una hospitalización o visita a emergencias, una enfermedad repentina suya o de alguien a su cuidado, un fallecimiento en la familia o mal clima. Fuera de esa lista, su proveedor o el gerente de la clínica pueden eximir el cargo por cualquier circunstancia inesperada. No le pediremos ningún documento.

¿Mi seguro cubre esto?

No. Los seguros no cubren los cargos por citas perdidas, así que se le factura directamente a usted.

Tengo Medicaid o CHIP. ¿Esto aplica para mí?

No. A los miembros de Medicaid y CHIP nunca se les cobra un cargo por asistencia.

¿Qué pasa si no puedo pagar el cargo?

Avísenos. A los pacientes con un plan de dificultad económica nunca se les cobra, y siempre preferimos resolver el problema antes que enviar una factura.

¿Cómo se me cobraría?

Si aplica un cargo, se cobra a la tarjeta que ya tenemos registrada y le enviamos un mensaje de texto explicando a qué corresponde.

Creo que un cargo es un error. ¿Qué hago?

Dígaselo a quien lo esté atendiendo o llame al 713-636-2621 y pregunte por el gerente de la clínica. Si el cargo se hizo por error, se lo reembolsamos el mismo día.

¿Qué pasa si esto sigue ocurriendo?

Después de un tercer evento de asistencia en un año, el gerente de la clínica lo llamará, por lo general para saber si algo se le está dificultando — el transporte, su horario de trabajo o el horario de las citas — y para avisarle que otra cita perdida podría poner en riesgo su atención con nosotros. Después de un cuarto, su proveedor y nuestro Director Médico revisan la situación juntos. En casos poco frecuentes eso puede significar pedirle al paciente que busque otra clínica, pero nunca es automático y siempre requiere a los dos.