

Salud expects that patients will make every effort to attend scheduled appointments. Due to the overwhelming demand for our services, missing appointments reduces our ability to serve other patients in our community and may increase the waiting time for appointments.

Appointments are considered to be missed or late when patients:

- Do not attend their scheduled appointment
- Do not call and cancel their appointment by 4pm the day prior to the appointment
- Are more than 15 minutes late for their scheduled appointment

The missed and late appointment policies are different for the Medical and Dental Departments. Please see the policies below.

Medical Department

Patients are contacted after each no show and offered Care Management services to assist with their needs. As a policy, after four (4) missed medical appointments within a 6-month period, the patient will receive written notice of their risk for dismissal from Salud. Patients will be dismissed if they miss two (2) additional appointments without cancellation. Patients have the option to appeal the dismissal as long as they have worked with the Care Manager to resolve needs. Patients who are dismissed will have 45 days of provisional care, including medications as directed by the provider, in order to obtain other health care services.

Dental Department

Patients with three (3) missed or late dental appointments within a twelve (12) month period will no longer be eligible to receive routine dental treatment (cleanings, exams, etc.) at any Salud clinic for a period of one (1) year. Patients may receive emergency dental care during that period.

Revised 8/2022

Salud espera que los pacientes hagan todo lo posible para asistir a las citas programadas. Debido a la gran demanda de nuestros servicios, no asistir a las citas reduce nuestra capacidad de atender a otros pacientes en nuestra comunidad y puede aumentar el tiempo de espera de las citas.

Se considera no asistir o llegar tarde cuando los pacientes:

- No asisten a su cita programada
- No llaman para cancelar su cita antes de las 4 pm el día anterior a la cita
- Llegan más de 15 minutos tarde a su cita programada

Las políticas de no asistir y llegar tarde de los Departamentos Médico y Dental son diferentes. Por favor lea a continuación.

Departamento Médico

Los pacientes son contactados después de que no asisten a su cita y se les ofrecen los servicios de un Coordinador de Recursos para darles asistencia con sus necesidades. Como política, después de no asistir a cuatro (4) citas médicas, dentro de un período de seis (6) meses, el paciente recibirá una notificación por escrito sobre su riesgo de ser removido de Salud. Los pacientes serán removidos si no asisten a dos (2) citas más, sin cancelarlas. Los pacientes tienen la opción de apelar la remoción siempre y cuando hayan trabajado con el Coordinador de Recursos para resolver sus necesidades. Los pacientes que hayan sido removidos tendrán 45 días de atención médica provisional, incluyendo medicamentos según las indicaciones del proveedor para que obtengan otro servicio de atención médica.

Departamento Dental

Los pacientes que no asistan o lleguen tarde a tres (3) citas dentales dentro de un período de doce (12) meses ya no serán elegibles para recibir tratamiento dental de rutina (limpiezas, exámenes, etc.) en ninguna de las clínicas de Salud durante un (1) año. Los pacientes pueden recibir atención dental de emergencia durante ese período.

Revisado en 8/2022