



### ***Missed and Late Appointment Policy***

Salud Family Health Centers 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 4:00 pm or before the prior day
- 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:**

As a policy, after four (4) missed medical appointments within a 6-month period, patients will be restricted to a Salud Convenient Care Clinic (CCC) and the Salud Pharmacy. Patients may still access Enrollment Services at their home clinic. Convenient Care Clinics are located in Brighton, Commerce City, and Longmont and are open Monday – Thursday 8:00 am – 7:00 pm and Friday – Saturday 8:00 am – 4:00 pm. Appointments are provided on a walk-in, first come, first serve basis. Patients will be offered the services of a Salud Care Manager to address any barriers to attending future appointments. If a patient agrees to attend future appointments, they will be granted a probationary period. During this period, if a patient misses two (2) additional appointments, they will again be restricted to use of a Salud Convenient Care Clinic (CCC), the Salud Pharmacy and Enrollment 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.



### **Política de *no asistir y llegar tarde a las citas***

Salud Family Health Centers espera que usted haga todo lo posible para asistir a todas 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* a una cita cuando los pacientes:

1. No asisten a su cita previamente programada
2. No llaman para cancelar su cita antes de las 4:00 pm el día antes de la cita
3. Llegan más de 15 minutos después de la hora programada para su cita

Las políticas de no asistir o llegar tarde a las citas se administran de manera diferente en el departamento médico y dental. Por favor, revise las políticas a continuación:

#### Departamento Médico:

Es nuestra política que después de no asistir a cuatro (4) citas médicas dentro de un período de 6 meses, los pacientes solo podrán ser atendidos en una Clínica de Atención Oportuna de Salud (CCC, por sus siglas en inglés) y usar los servicios de la Farmacia de Salud. . Los pacientes aún pueden tener acceso a los Servicios de Inscripción en su clínica. Las Clínicas de Atención Oportuna están ubicadas en Brighton, Commerce City y Longmont. Están abiertas de lunes a jueves de 8:00 am a 7:00 pm y de viernes a sábados de 8:00 am a 4:00 pm. Las citas son por orden de llegada. Un coordinador de atención médica de Salud los ayudará a abordar cualquier problema que le impida asistir a sus citas en el futuro. Si un paciente acepta asistir a futuras citas, se le otorgará un período de prueba. Si durante este período el paciente no asiste a dos (2) citas adicionales, volverá a estar restringido al uso de una Clínica de Atención Oportuna de Salud (CCC) la Farmacia de Salud y los Servicios de Inscripción.

#### Departamento Dental.

Los pacientes que no asistan o lleguen tarde a tres (3) citas dentales durante un período de doce (12) meses ya no será 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.