

# Contrato de Pólizas y Procedimientos

*Usted es bienvenido a*

*Preparamos la información que sigue para que usted tenga un entendimiento claro sobre las pólizas y procedimientos de nuestra compañía.*

## *Referencias:*

*MindPath Care Centers es una practica colectiva. Usted podría ser referido dentro de nuestra colectiva a un proveedor de cuidado de salud apropiado de acuerdo con sus necesidades. También podremos recomendar referencias a proveedores de cuidado de salud fuera de MindPath Care Centers.*

## *Programa de Pago:*

*El precio de un proveedor variara dependiendo en el servicio que es hecho, el proveedor involucrado, y las condiciones particulares del plan de aseguranza.*

## *Pago de Copia de Registro:*

*Para cubrir los gastos incurridos en buscar, manejar, y copiar registros médicos, se solicitará un pago de 75 centavos por cada página por las primeras 25 páginas, 50 centavos por cada página por las páginas 26 hasta 100 y 25 centavos por cada página que excede las 100 páginas. Habrá un pago mínimo de 12 dólares, incluyendo los gastos de copiar, por el envío de registros médicos para el paciente o el representante designado del paciente. Si es pedido por el paciente o el representante designado del paciente, nada aquí limitará un gasto profesional razonable cargado por un médico por el repaso y preparación de un resumen narrativo del registro médico de el paciente. Esta sección solo aplicará con respecto a reclamaciones de responsabilidad por daños personales y reclamaciones de discapacidad del seguro social, con excepción que cargos por registros médicos y reportes relacionados a reclamaciones bajo el Artículo 1 del Capítulo 97 de los Estatutos Generales serán gobernados por los pagos establecidos por la Comisión Industrial de North Carolina conforme al G.S. 97-26.1. Esta sección no aplicará a peticiones del Departamento de Salud y Servicios Humanos: Servicios de Determinación de Discapacidad por copias de registros medicos echos en favor de un aplicante de Incapacidad de Seguro Social o Seguridad de Ingreso Suplementario (1993, c. 529, s. 4.3; 1993 (Reg. Sess. 1994), c. 69, s. 5.5; 1995 (Reg. Sess., 1996), c. 742, s. 36; 1997 - 443, ss. 11.3, 11A.118(b).)*

## *Llamadas por Teléfono:*

*MindPath Care Centers podrían cobrarle un pago por coordinar y/o administrar su cuidado, y/o obtener las autorizaciones previas requeridas por su plan de beneficios de salud o farmacéuticos. Clientes pueden ocasionalmente necesitar intervención de crisis por teléfono. Cargos de Llamadas por Teléfono se basan en el precio estándar de el proveedor por cada 45 minutos y prorrateado por minuto. No habrá gasto por llamadas menos de cinco minutos relativas a los efectos secundarios de medicamentos que fue prescrito por un proveedor de MindPath Care Centers. Aun, si la llamada sobre medicamento involucra llamando por teléfono la orden o reedición de una prescripción, usted podría ser cobrado. **Después de las 5 P.M. o después de mediodía el Viernes hasta Lunes a las 8 A.M., podría haber un cobro por empleados en llamada hablando a volver a llenar o escribir una prescripción para ser recogida. El clínico en llamada solo proporcionará suficiente medicamento hasta el siguiente día laboral de su clínico regular.***

*Citas:*

*Nadie es garantizado una cita con un clínico de MindPath Care Centers. Aceptamos la mayoría de aseguranzas y planes de cuidado administrado y haremos lo mejor para acomodarte. Si usted es incapaz de mantener una cita, por favor notifique nuestra oficina inmediatamente. Este tiempo está reservado exclusivamente para usted. **Si una cita es cancelada, reprogramada, o pérdida sin notificación de al menos 24 horas laborables, usted podría ser cobrada por la sesión. Corrientemente, nuestro cobro estándar es \$60.00, pero esto está sujeto a cambiar a nuestra discreción.** Tenemos un periodo de gracia de 5 minutos para todas las citas. Si usted llega para su cita 6 o más minutos tarde, se le puede pedir que re programe su cita. Algunas citas son programadas a través del teléfono, y no en persona. Un empleado de MindPath le podría llamar con su fecha y tiempo de su cita como recuerdo, y también dejarle un mensaje con representante responsable en su hogar, al menos que usted específicamente pida que no. A la misma vez, nosotros podremos usar un sistema automático que le mandara correo electrónico y/o mensaje de texto con recuerdo de su cita, junto con información sobre su visita y peticiones para que usted pueda completar preguntas y/o formas electrónicas. **Llamadas, textos, y correos electrónicos de recuerdo son cortesía de MindPath y fracaso en cancelar sin noticia de al menos 24 horas podría resultar en un cobro.***

*Relleno de Prescripciones:*

*Por favor verifique su necesidad para volver a llenar sus medicamentos antes de todas sus citas programadas para que las prescripciones puedan ser escritas cuando sea tiempo para su cita. Si por circunstancias raras usted necesita volver a llenar su medicamento entre sus citas programadas, por favor póngase en contacto con su proveedor durante horas laborales a través de el portal de su proveedor. Peticiones a la farmacia por la mayoría no son confiables. Si usted falta a su última cita programada, necesitaría reprogramar una cita para que se le pueda escribir una prescripción entre citas que le dure hasta su siguiente cita. También, hay pautas estrictas regulando medicamentos programados y en general no se permite volver a llenar*

*prescripciones antes de tiempo. Adicionalmente, es peligroso detener abruptamente estos medicamentos, y debe cumplir estrictamente con las instrucciones de su prescripción. Llamadas sobre medicamentos que exceden mas de 2 veces por ano podria ser cobradas al precio de \$25.*

*Después de Llamadas o Otras Correspondencias Sobre Citas Programadas:*

*Recomendamos encarecidamente que usted pueda comunicarse a través de nuestro portal para pacientes que es obediente a las regulaciones HIPAA (ley de transferencia y responsabilidad de seguros de salud). Estos mensajes son enviados regularmente a nuestros proveedores.*

*Ocasionalmente, nuestros pacientes han expresado a nuestros proveedores que preferían comunicarse individualmente a través de correo electrónico. Aun, correo electrónico no es el mejor medio para comunicarse confidencialmente y debe ser hecho con mucho cuidado.*

*También, algunos pacientes han intentado comunicarse con su proveedor a través del “Live Chat” en nuestra página de web. Esto no es para comunicación continua con el paciente; es para pacientes nuevos buscando información sobre citas. Independientemente del modo de comunicación, al menos que no sean intercambios cortos principalmente para asuntos administrativos, se anima a los pacientes a solo usar la comunicación después de una cita programada solo para emergencias y para guardar preguntas clínicas para discutir en su cita siguiente, donde puedan ser exploradas completamente para una óptima toma de decisiones clínicas.*

*Si Usted Decide Discontinuar o Suspender Tratamiento:*

*Las afecciones psicológicas son por la mayor parte condiciones crónicas y recurrentes que se gestionan mejor con un tratamiento de continuidad a largo plazo a un nivel de frecuencia que el paciente y el médico discutirán en colaboración. Cuando decidiendo parar o suspender tratamiento a través de MindPath, siempre es mejor tener una última cita para un cierre óptimo y un resumen del tratamiento. Si su preocupación es un proveedor individual, MindPath está comprometido a parearlo con otro proveedor si usted desea. Aún, ningún ajuste es perfecto, entonces lo animamos a hablar con su proveedor sobre sus sentimientos para ver si se pueden trabajar y abordar. Por la mayor parte, este proceso de relaciones humanas conduce el crecimiento y a un nivel más profundo de comprensión y puede fortalecer el tratamiento.*

*Aun, algunos pacientes abandonan el tratamiento sin noticia a pesar de la recomendación del clínico de que continúen siendo vistos en algún nivel de regularidad. Un paciente puede decidir abandonar por una variedad de razones, incluyendo que ahora se siente bien o que se ha vuelto a comprometer con otra persona, tal vez su médico de atención primaria, para la continuidad del tratamiento.*

*Si usted decide abandonar el tratamiento sin atender una última cita (en persona o virtualmente a través de TeleHealth usando su computadora personal en la privacidad de su hogar), nosotros interpretaremos su fracaso en atender la cita sin programar otra cita dentro de un mes como*

*noticia que usted está abandonando o suspendiendo su tratamiento. Entonces, nuestra relación de tratamiento de paciente y proveedor automáticamente terminará hasta que usted decida comprometerse de nuevo con una cita programada (en persona o a través de TeleHealth). Mientras tanto, nuestro clínico no podrá llamar a ordenar medicamentos o responder a emergencias sobre el teléfono. En el evento de una emergencia, usted debe comunicarse con su médico de cuidado primario o con el que está recibiendo tratamiento activamente o ir a la sala de emergencias más cercana.*

*La razón de esta póliza es que los proveedores no pueden tomar decisiones clínicas sin la información más actualizada que les permita evaluar y tratar cuidadosamente su condición médica actual dentro de los estándares de atención. Con gusto le daremos la bienvenida de regreso si lo desea y lo alentaremos a regresar. Nuestra puerta está siempre abierta.*

#### *Pago:*

*Como cortesía para usted, MindPath Care Centers generalmente aceptará la asignación de cualquier beneficio de aseguranza que pueda tener y presentará reclamos de atención médica directamente a su asegurador. Aún, se requiere el pago de todos los copagos y deducibles aplicables (o cualquier otro cantidad que no esté cubierta por su asegurador primario) al momento en que se prestan los servicios. El pago puede hacerse en efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito. Se le pedirá que firme un acuerdo de aceptación financiera que dice que si no puede pagar su obligación en el momento del servicio, autoriza a MindPath Care Centers el derecho de cargar a su tarjeta de crédito el saldo debido. Habrá un cargo por servicio de \$25 por cheques devueltos. No obstante lo anterior, MindPath Care Centers se reserva el derecho de exigir el pago total de los servicios prestados en el momento del servicio. Si es cubierto por más de una asegurador y recibimos un pago inmediato de su aseguradora principal, MindPath Care Centers normalmente presentará reclamaciones a su aseguradora secundaria como cortesía a usted. Aun, a la espera del pago por parte de su asegurador primario, es posible que se le solicite que realice el pago en el momento en que se presten los servicios de cualquier cantidad cubierto por su asegurador secundario.*

#### *Disputas:*

*Saldo para deducibles, copagos, servicios que no son cubiertos, y otros cobros (fracaso en aparecer a una cita/cancelaciones tardes/consultas sobre teléfono, etc.) serán cobradas al paciente. Pago en completo es debido al recibir declaraciones. Si usted tiene cualquier pregunta o desea disputar cargos, usted debe contactar nuestra oficina dentro de 30 días.*

#### *Declaraciones:*

*Al menos que usted específicamente requiere a no recibir una declaración, usted será cobrado cualquier saldo vencido que puede deber. Pago de todo servicio es esperado dentro de 30 días de la fecha que fueron entregados. MindPath Care Centers reserva el derecho a agregar un*

*cargo financiero a cualquier saldo vencido acumulado. Este cargo no será más que 1.5% por mes (una tasa de porcentaje anual de 18%). Cuentas con saldos más de tres meses de edad podrían ser referidas a una agencia para acciones de procesamiento y cobranza.*

*Confidencialidad:*

*Cualquier información confidencial que usted divulgue a nosotros durante su tratamiento, o cualquier otra información confidencial que obtengamos mientras atendiendo a usted profesionalmente, se llevará a cabo en confianza, al menos que usted nos permita divulgar tal información o en la situación que estemos requeridos a divulgar tal información por la ley.*

*En firmar este contrato, usted está de acuerdo con la divulgación de información confidencial donde tal divulgación es necesaria para obtener, certificación, autorización, o pago por su tratamiento, o donde estemos requeridos a divulgar información por los términos de nuestro contrato con su asegurador o compañía de cuidado administrado. En firmar este contrato, usted está de acuerdo a la divulgación de información confidencial relacionada a su tratamiento a otros médicos, terapeutas, coordinadores, gerentes, o otros cuidadores o recursos comunales, donde su proveedor decide es necesario clínicamente o apropiado para hacerlo.*

*Por favor díganos de antemano si usted quiere cierta información retenida de sus registros. Igualmente, si lo referimos a otro médico o cuidador para su tratamiento, ese proveedor tendrá acceso a sus registros y podría comunicarse con proveedores previos.*

*Asuntos Forenses:*

*La ley puede exigir MindPath Care Centers divulgue información confidencial en ciertos casos.*

*Los siguientes son ejemplos:*

- ❖ Si evaluamos que usted es un peligro inminente y claro a usted o otras personas, la gente apropiada podría ser notificada para prevenir esa ocurrencia.*
- ❖ Si hay razón para sospechar que abuso infantil o abuso de un mayor ha ocurrido, la ley requiere que se reportado a las autoridades propias.*
- ❖ En un proceso legal, el juez puede ordenar a divulgar información que ellos sienten será necesaria para la administración propia de la justicia.*

*Apariciones en la Corte:*

*En ciertos casos, un clínico de MindPath Care Centers o otro empleado relacionado a MindPath puede estar dispuesto como testigo experto en una acción de corte que involucra a un cliente. Si usted desea contratar los servicios de un clínico como un testigo experto, usted debe leer y firmar un Acuerdo de Testigo Experto de MindPath Care Centers que lo obliga al pago del tiempo del clínico en prepararse para la corte, apareciendo en corte, preparando reportes, comunicándose con abogados, etc. Proveedores reservan el derecho a declinar sirviendo como testigo experto. En el evento que un clínico de MindPath Care Centers es citado a aparecer en*

*una acción de corte involucrando el cuidado que fue entregado a usted o un miembro familiar, usted será cobrado el precio estandar de ese clínico por apariencias en corte, etc. Independientemente de quien emite la citación, usted será cobrado por y esperado a pagar el precio de estos servicios del clínico.*

*En Llamada:*

*Varios proveedores comparten un horario de guardia, empezando el Viernes a las 4 p.m. hasta el Lunes por la mañana. Por favor de llamar al numero de telefono de su oficina para obtener el nombre y numero de telefono del clínico en llamada. Si usted cree que usted o un miembro de familia podría requerir hospitalización, por favor llame al 911.*

*Para emergencias llame al 911.*

*Quejas:*

*Cualquiera que tenga una queja sobre cualquier aspecto de los servicios recibidos de parte de MindPath Care Centers puede presentar una queja. Usted puede llamarnos con cualquier preocupación o presentarlas en escritura. La dirección para quejas sobre nuestros servicios clínicos es:*

**MindPath Care Centers**

Attn: Customer Service Dept.  
5003 S. Miami Blvd, Suite 300  
Durham, NC 27703

Nuestro correo electrónico de servicio al cliente es [customerservice@mindpathcare.com](mailto:customerservice@mindpathcare.com) y el numero de telefono es 919- 792- 3938.

*Nosotros apreciamos la oportunidad que usted a provisto para que nosotros seamos de servicio para usted. MindPath Care Centers, PLLC esta comprometido a proveer le a usted con el mejor cuidado posible. Si usted tiene cualquier pregunta, preocupación, o sugerencia con respecto a cualquier aspecto de nuestra práctica colectiva, por favor siéntase libre a discutir las con nosotros.*