

Contrato de Políticas y Procedimientos

Le damos la bienvenida a MindPath Care Centers. Hemos preparado la siguiente información para que pueda comprender claramente las políticas y los procedimientos de nuestra empresa. Lea y firme la atestación en el formulario de registro de pacientes.

¿Contamos con los recursos que necesita ?:

Nos ocupamos de todo el espectro de diagnósticos psiquiátricos pero ciertos pacientes, dependiendo de sus necesidades, encontrarán mejor ajuste en otras clínicas de nuestra área. Si ha tenido más de 1 hospitalización psiquiátrica general en los últimos 18 meses, una hospitalización de más de 2 semanas o ha tenido la necesidad de una gestión de casos comunitaria, no seríamos los más adecuados para usted. Háganos saber y podemos ayudarlos a conectarse con otros recursos.

Citas:

A nadie se le garantiza una cita con un médico en MindPath Care Centers. Aceptamos la mayoría de los seguros y planes de atención administrada y haremos todo lo posible para satisfacerlo. Algunas citas se programan por teléfono y no en persona. Un empleado de MindPath puede llamar con la fecha y hora de su cita como recordatorio y también puede dejar un mensaje con una persona responsable en su hogar, a menos que usted nos solicite específicamente que no lo hagamos. Asimismo, podemos utilizar un sistema automatizado que le enviará un correo electrónico o un mensaje de texto con recordatorios de citas, junto con información sobre su visita y solicitudes para que complete y/o formularios electrónicos.

Las llamadas, los mensajes de texto o los correos electrónicos recordatorios son cortesía de MindPath. Si no puede asistir a una cita, notifique a nuestra oficina de inmediato. Este tiempo está reservado exclusivamente para usted. Si una cita es cancelada, reprogramada o pérdida sin previo aviso de 24 horas laborales normal, es posible que se le facture la sesión.

Nuestra tarifa estándar actual para citas canceladas, reprogramadas o pérdidas sin previo aviso de 24 horas laborales normal es de \$60.00, sin embargo, esto puede estar sujeto a cambios a nuestra discreción. Permitimos un período de gracia de 20 minutos para citas nuevas o sucesivas de 60 minutos y de 15 minutos para una cita sucesiva de 30 minutos. Si llega a su cita más tarde del período de gracia permitido, es posible que se le cobre por la sesión y se le solicite una reprogramación.

Remisiones:

MindPath Care Centers es una práctica de grupo para la salud conductual para pacientes ambulatorios. Es posible que lo deriven **dentro** del grupo a un proveedor de atención médica adecuado de acuerdo con sus necesidades. También podemos recomendar referencias a proveedores de atención **fuera** de MindPath Care Centers.

Guía de medicamentos:

Nuestros proveedores recetan medicamentos cuidadosamente para seguridad y mejores prácticas y pueden hacer recomendaciones para cambiar lentamente los medicamentos si es clínicamente apropiado para su situación particular. Las siguientes son guías. Lea atentamente porque algunos medicamentos requieren más exámenes y evaluaciones.

- 1) La filosofía general de nuestros proveedores es **tratar de no usar benzodiazepinas crónicas** y, si lo hacen, usarlas en dosis más bajas, como se indica a continuación:
 - a. Xanax = Alprazolam 2 mg máx. diarios
 - b. Ativan = Lorazepam > 2 mg máx. diarios
 - c. Klonopin = Clonazepam > 2 mg máx. diarios
 - d. Valium = Diazepam 5 mg máx. diarios
 - e. Librium = clordiazepóxido > 5 mg máx. diarios
 - f. Tranxene = clorazepato > 15 mg máx. diarios
 - g. Halcion = Triazolam > 3 mg máx. diarios
- 2) **No seríamos adecuados para usted si usted está en tratamiento crónico con opiáceos para el dolor** (incluye metadona y buprenorfina) a menos que usted tenga un médico de manejo del dolor crónico y luego necesitaría una prueba separada y recibir tratamiento en nuestro Centro Mente-Cerebro-Cuerpo.
- 3) **Si está tomando metadona** para un trastorno por consumo de opiáceos y viene a nosotros en busca de ayuda con otras afecciones psiquiátricas como ansiedad, depresión, trastorno bipolar, etc., es necesario que firme un consentimiento para que colaboremos con su clínica de metadona. .
- 4) **Si está tomando buprenorfina o vivitrol** por un trastorno por uso de sustancias, necesitaría una evaluación inicial con nuestro Centro de Recuperación de Adicciones. Si ha completado un programa de adicción y se encuentra en buena recuperación, lo más probable es que pueda ser mantenido por un prescriptor individual, dependiendo de la evaluación.

Resurtidos:

Verifique su necesidad de relleno de medicamentos antes de cada cita para que las recetas se puedan escribir en el momento de la cita. En el caso de circunstancias inusuales, necesita un resurtido entre sus citas, solicite resurtidos a través del portal del paciente. Si es urgente, puede comunicarse con el equipo de apoyo del proveedor llamando a su consultorio y presionando la opción 2. Si no asistió a su última cita, deberá reprogramar una cita para que le escriban una prescripción de puente hasta su cita. Tenga en cuenta que existen guías estrictas que regulan los medicamentos controlados y, en general, no se permiten resurtidos anticipados. Es peligroso suspender abruptamente estos medicamentos, por lo que debe seguir estrictamente las instrucciones de su prescripción. Es posible que se cobren \$25 a las llamadas de medicamentos que se reciban por más de 2 al año.

Conexión con su proveedor; Llamadas telefónicas, correos electrónicos u otra correspondencia:

Le recomendamos que se comunique a través de nuestro portal para pacientes que cumple con HIPAA. Estos mensajes se envían periódicamente a los proveedores y se responden en un plazo de 72 horas. Tenga en cuenta que es posible que estos mensajes no se respondan durante el fin de semana o fuera del horario de atención.

Para necesidades urgentes durante el horario laboral normal, llame a la oficina de su proveedor y seleccione la opción 2. Tenemos un proveedor de guardia disponible para necesidades urgentes fuera del horario laboral normal (noches y fines de semana). Puede comunicarse con nuestro proveedor de guardia llamando al consultorio de su proveedor y presionando #. Ocasionalmente, los pacientes han expresado a nuestros proveedores que preferirían comunicarse individualmente por correo electrónico. Sin embargo, el correo electrónico no es el mejor medio de comunicación confidencial y debe usarse con precaución. Es importante tener en cuenta que el "chat en vivo" de nuestro sitio web está diseñado para pacientes nuevos que buscan información sobre citas y no se debe confiar en él para conectarse con su proveedor o para la comunicación continua. Se le recomienda a los pacientes a utilizar la comunicación después de la cita solo para necesidades urgentes o administrativas. Las preocupaciones y preguntas clínicas deben discutirse durante las citas con su proveedor para explorar completamente las preocupaciones para una óptima toma de decisiones clínicas.

Si decide interrumpir o suspender el tratamiento: Las

Las afecciones psiquiátricas a menudo son afecciones crónicas y recurrentes que se manejan mejor con un tratamiento continuo a largo plazo con una frecuencia que el paciente y el médico analizarán juntos. Al decidir finalizar o suspender el tratamiento en MindPath, siempre es mejor tener una última cita para un cierre óptimo y un resumen del tratamiento. Si su preocupación es la adecuación de la relación con un proveedor individual, MindPath se compromete a emparejarlo con otro proveedor, si corresponde. Sin embargo, ningún ajuste es perfecto, por lo que le recomendamos que hable con su proveedor sobre sus sentimientos para ver si se pueden resolver y abordar. A menudo, este proceso de relaciones humanas puede conducir al crecimiento y a un nivel más profundo de comprensión y puede fortalecer los resultados del tratamiento.

Sin embargo, algunos pacientes pueden interrumpir el tratamiento sin previo aviso, a pesar de la recomendación del médico de que continúen siendo atendidos con cierto nivel de regularidad. Un paciente puede decidir interrumpir el tratamiento por una variedad de razones, que incluyen sentimientos de mejora o volver a comprometerse con un proveedor diferente, como su médico de atención primaria, para la continuidad del tratamiento.

Si decide interrumpir el tratamiento sin asistir a una última cita (ya sea en persona o virtualmente a través de Telehealth), interpretaremos la cita perdida y la falta de hacer una cita sucesiva dentro de un mes como un aviso de que está terminando o suspendiendo su tratamiento con MindPath. Nuestra relación de tratamiento paciente-proveedor terminará automáticamente hasta que vuelva a participar en otra cita (ya sea cara a cara o virtualmente a través de Telehealth). Mientras tanto, nuestros médicos no podrán llamar para



medicamentos ni responder a necesidades urgentes por teléfono, ya que nuestros médicos no tendrían la información más

actualizada para poder evaluar cuidadosamente, tomar decisiones clínicas o tratar condiciones médicas actuales dentro de estándares de cuidado. En caso de una emergencia, deberá comunicarse con su médico de atención primaria o con el médico con el que está siendo tratado activamente, llamar al 911 o ir a la sala de emergencias más cercana.

Con mucho gusto le daremos la bienvenida nuevamente si lo desea y lo animamos a que regrese. Nuestra puerta está siempre abierta.

Pago:

Como cortesía para usted, los centros de atención de MindPath generalmente aceptarán la asignación de cualquier beneficio de seguro que pueda tener y presentarán reclamos de atención médica directamente a su compañía de aseguradora. Sin embargo, se requiere el pago de todos los pagos y deducibles aplicables (o cualquier otro monto no cubierto por su aseguradora principal) en el momento en que se prestan los servicios. El pago puede realizarse 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, usted autoriza a MindPath Care Centers el derecho a cargar su tarjeta de crédito por cualquier saldo adeudado. Habrá un cargo por servicio de \$25 por cheques devueltos. Sin perjuicio de lo anterior, MindPath Care Centers se reserva el derecho de exigir el pago total de los servicios prestados en el momento del servicio. Si está cubierto por más de una compañía de aseguradora y recibimos el pago oportuno de su aseguradora principal, MindPath Care Centers normalmente presentará reclamaciones a su aseguradora secundaria como cortesía para usted. Sin embargo, a la espera del pago por parte de su aseguradora principal, es posible que se le solicite que realice el pago en el momento en que se presten los servicios de cualquier monto cubierto por su aseguradora secundaria.

MindPath Care Centers no podrá presentar reclamaciones a su compañía de aseguradora a menos que nos proporcione información precisa y completa sobre su plan de aseguradora. En consecuencia, le pedimos que revise su póliza cuidadosamente y sea consciente de las limitaciones de sus beneficios. También debe informarnos de inmediato sobre cualquier cambio en la cobertura de su aseguradora o habrá demoras en la presentación de su reclamo. De manera similar, muchas compañías de aseguradora ahora están administrando sus beneficios de salud mental. Esto significa que debe consultar su folleto de aseguradora para ver si su seguro debe aprobar las sesiones antes de que ocurran. Si no se obtiene esta aprobación, su aseguradora no cubrirá las sesiones. Si no está seguro, solicite a MindPath Care Centers que le ayuden con estas autorizaciones previas.

Tenga en cuenta que, en última instancia, usted es responsable de todos los cargos incurridos por su tratamiento o el tratamiento de aquellos por quienes es responsable. Si por alguna razón su compañía de seguros u otro tercero pagador (como un cónyuge divorciado o un abogado) no reembolsará de inmediato a MindPath Care Centers por los servicios prestados, usted será responsable de esos cargos (sujeto a cualquier ley aplicable o los términos de cualquier contrato que podamos tener con su aseguradora).

Lista de tarifas:

La tarifa de un proveedor variará según el servicio prestado, el proveedor específico involucrado y los términos de los planes de aseguranza particulares.

Tarifa por copia de registros médicos:

Para cubrir los costos incurridos en la búsqueda, manipulación y copia de registros médicos, una tarifa por cada solicitud será de setenta y cinco centavos por página para las primeras 25 páginas, cincuenta centavos por página para las páginas 26 a 100 y veinte y cinco centavos por cada página de más de 100 páginas. Hay una tarifa mínima de hasta doce dólares, incluidos los costos de copia, por enviar los registros médicos del paciente o del representante designado del paciente. Las solicitudes de registros del consultorio de otro proveedor son gratuitas. Si lo solicita el paciente o el representante designado del paciente, nada en este documento limitará un honorario profesional razonable cobrado por un médico por la revisión y preparación de un resumen narrativo del registro médico del paciente. Esta sección solo se aplicará con respecto a reclamos de responsabilidad por lesiones personales y reclamos por discapacidad del seguro social, excepto que los cargos por registros médicos e informes relacionados con reclamos bajo el Artículo 1 del Capítulo 97 de los Estatutos Generales se registrarán por las tarifas establecidas por el Comisión Industrial de Carolina del Norte de conformidad con GS 97-26.1. Esta sección no se aplicará a las solicitudes de Servicios de Determinación de Discapacidad del Departamento de Salud y Servicios Humanos de copias de registros médicos realizados en nombre de un solicitante de discapacidad del Seguro Social o del Ingreso de Seguridad 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 telefónicas:

MindPath Care Centers puede cobrar una tarifa para coordinar y/o administrar su atención, y/u obtener las autorizaciones previas requeridas por su plan de beneficios de salud o farmacia. En ocasiones, los clientes pueden tener la necesidad de una intervención telefónica en caso de crisis.

Los cargos telefónicos se basan en la tarifa estándar del proveedor por 45 minutos y se prorratan por minuto. No se cobran las llamadas de menos de 5 minutos relacionadas con los efectos secundarios de los medicamentos que le haya recetado un proveedor de MindPath Care Centers. Sin embargo, si la llamada de medicamentos implica llamar o volver a emitir una receta, es posible que se le cobre. Tenga en cuenta que puede haber una tarifa asociada por cualquier resurtido llamado o recetas escritas por nuestro proveedor de guardia de **lunes a jueves después de las 5 de la tarde y después de las 12 del mediodía los viernes hasta el lunes a las 8 de la mañana. El médico de guardia solo le proporcionará la medicación suficiente durante el siguiente día hábil de su médico habitual.**

Deguardia:



Varios proveedores comparten un horario de guardia rotativo, comenzando los viernes a las 5 pm hasta el lunes por la mañana. Llame al número del consultorio de su proveedor para obtener el nombre y el número del médico de guardia. Si cree que usted o un miembro de su familia pueden necesitar hospitalización, llame al 911.

En caso de emergencia, llame al 911.

Disputas:

Se cobrarán saldos por deducibles, copagos, servicios no cubiertos y otros cargos (no presentarse/cancelaciones tardías/consultas telefónicas, etc.) facturado al paciente. El pago vence en su totalidad al recibir los estados de cuenta. **Si tiene alguna pregunta o desea disputar los cargos, debe comunicarse con nuestra oficina dentro de los 30 días.**

Estados de cuenta:

A menos que solicite específicamente no recibir un estado de cuenta, se le facturará cualquier saldo adeudado. Se espera el pago de todos los servicios dentro de los 30 días posteriores a la fecha en que se prestaron. MindPath Care Centers se reserva el derecho de agregar un cargo financiero a cualquier saldo adeudado acumulado. Este cargo no superará el 1,5% mensual (una tasa de porcentaje anual del 18%). Las cuentas con saldos de más de tres meses pueden ser remitidas a una agencia externa para acciones de procesamiento y cobranza.

Confidencialidad:

Cualquier información confidencial que nos revele durante el tratamiento, o cualquier otra información confidencial que obtengamos mientras usted se atiende profesionalmente, se mantendrá en confidencialidad a menos que nos permita revelar dicha información o cuando la ley nos exija revelar dicha información.

Al firmar este contrato, usted acepta la divulgación de información confidencial cuando dicha divulgación sea necesaria para obtener certificación, autorización o pago por su tratamiento, o cuando se nos exija divulgar información según los términos de nuestro contrato con su aseguradora o administrada empresa de cuidados. Al firmar este contrato, acepta la divulgación de información confidencial relacionada con su tratamiento a otros médicos, terapeutas, coordinadores, gerentes y otros cuidadores o recursos comunitarios, cuando su proveedor decida que es clínicamente necesario o apropiado hacerlo.

Infórmenos con anticipación si desea que se retenga cierta información de sus registros. De manera similar, si lo derivamos a otro médico o cuidador para recibir tratamiento, ese proveedor tendrá acceso a sus registros y podrá comunicarse con su proveedor anterior.

Asuntos forenses:

Es posible que se le exija a MindPath Care Centers **por ley** que divulguen información confidencial en ciertos casos. Los siguientes son ejemplos:

1. Si evaluamos que usted es un peligro claro e inminente para usted o para otra persona, es posible que se notifique a otras personas apropiadas para evitar que ocurra.



2. Si existe una razón para sospechar que ha ocurrido abuso de niños o ancianos, la ley requiere que ser informado a las autoridades correspondientes.
3. En un procedimiento legal, el juez puede ordenar la divulgación de información que considere necesaria para una adecuada administración de justicia.

Apariciones en el Tribunal:

En ciertos casos, un médico de MindPath Care Centers u otro empleado relacionado de MindPath puede estar dispuesto a actuar como testigo experto en una acción judicial que involucre a un cliente. Si desea contratar los servicios de un médico como Testigo Experto, debe leer y firmar un Acuerdo de Testigo Experto de MindPath Care Centers que lo obliga al pago del tiempo del médico para prepararse para el tribunal, comparecer ante el tribunal, preparar informes y comunicarse con abogados, etc. Los proveedores se reservan el derecho de negarse a actuar como testigos expertos.

En el caso de que un médico de MindPath Care Centers sea citado para comparecer en una acción judicial que involucre la atención que se le brindó a usted o a un miembro de su familia, se le cobrará la tarifa estándar de ese médico por comparencias en el tribunal, etc. Sin importar, se le cobrará y se espera que pague los honorarios del médico por estos servicios.

Quejas:

Cualquier persona que tenga una queja sobre cualquier aspecto de los servicios recibidos de MindPath Care Centers puede presentar una queja. Puede llamarnos con sus preocupaciones o enviarlas por escrito. Las direcciones para las quejas sobre los servicios clínicos son:

MindPath Care Centers

Attn: Customer Service Dept.

5003 S. Miami Blvd, Suite 300

Durham, NC 27703

Nuestro correo electrónico es customerservice@mindpathcare.com y el número de teléfono es 919-792-3938 .

Agradecemos la oportunidad que nos ha brindado de estar a su servicio. MindPath Care Centers, PLLC se compromete a brindar la mejor atención posible. Si tiene alguna pregunta, preocupacion o sugerencia con respecto a cualquier aspecto de nuestra práctica grupal, no dude en comentar con nosotros.