

# HANOVER PEDIATRIC ASSOCIATES, P.C

## CARTA ABIERTA A NUESTROS PACIENTES

Estimados Padres,

Nuestro objetivo en Hanover Pediatric Associates es establecer la comprensión de su obligación financiera relacionada con el cuidado médico de sus hijos. Nuestra oficina de cobranzas está abierta de Lunes a Jueves de 8:00 AM a 4:00 PM. Si usted tiene una pregunta relacionada con su cuenta, por favor llame al 717-632-8944.

Si usted tiene preguntas acerca de la cobertura de su plan médico, le sugerimos que hable con el Departamento de Recursos Humanos de su empleador o que llame a la compañía de seguro médico. Normalmente la compañía de seguro ofrece un número de teléfono de ayuda al cliente y lo puede encontrar en su tarjeta de seguro. Es muy importante que usted se informe de los beneficios de su plan médico, así usted sabrá cuál será su responsabilidad financiera. Servicios no cubiertos muchas veces pueden ser parte de su deducible o co-pago.

Hanover Pediatric Associates está siempre evaluando los servicios para nuestros pacientes. Esto incluye métodos para contener el aumento de los precios de servicios y atención médica. Le pedimos que nos mantenga actualizados con la información de su seguro médico. Hay un aviso con esta información en el área de recepción. Nosotros esperamos el pago al momento de su visita. Esta información también está en el área de recepción. Nosotros le daremos un recibo al momento del pago, así usted puede usar ese comprobante de pago para recibir reembolso por parte de la compañía de seguro, o para su devolución de impuestos si lo necesita.

Es nuestro deber recordarle si su cuenta no está al día con los pagos, ya sea por teléfono o por medio de cartas. Si usted tiene un saldo pendiente en su cuenta, se lo recordaremos cuando llame para hacer una cita o cuando termine su cita en la ventanilla de recepción.

Manteniendo una buena comunicación con usted acerca de su responsabilidad financiera, se eliminan malos entendidos. Nuestra intención no es avergonzarle cuando ocurren problemas financieros, solo tratamos de evitar más gastos que pueden afectar su cuenta y sobre todo evitar los gastos de la compañía externa de colección/cobranzas.

## HANOVER PEDIATRIC ASSOCIATES, P.C

### INFORMACION IMPORTANTE PARA PACIENTES

#### CITAS:

- Las citas deben ser agendadas con anticipacion, esto tambien incluye hermanos. Nosotros hacemos todo el esfuerzo para mantener un horario y apreciamos su cooperacion.
- Por favor llamenos si va a estar atrasado para su cita. Si llega mas de 15 min tarde le pediremos re-agendar su cita.
- Pedimos 24 hrs de anticipacion para cancelar una cita, por favor llame a nuestra oficina en horario regular o tambien puede usar el portal de internet. NO llame fuera del horario de oficina para cancelar una cita. Si no se presenta a su cita o cancela la cita dentro de 24 hrs, se le cobrara una tarifa de \$25.00 por una cita perdida ("No Show"). Esta tarifa no se sometera a su plan de salud y usted sera responsable por este cobro.
- Si usted viene sin cita programada, le daremos la siguiente cita disponible.
- Todos los co-pagos deben ser pagados al momento del servicio. Si usted no tiene seguro de salud, el servicio debe ser pagado al momento de la cita. Le ofrecemos un 25% de descuento a todos los pacientes sin plan medico, al momento de pagar la factura completa.
- Si han pasado mas de 30 min de la hora de su cita y usted sigue esperando, por favor hable con la recepcionista.
- Para citas fuera del horario de oficina, se aplicara un cobro extra de \$40.00. Fuera del horario de oficina significa despues de las 7:00 PM de Lunes a Jueves, despues de las 5:00 PM los Viernes, y despues de las 12:00 PM los Sabados, Domingos y Festivos.

#### MIEMBROS DE PLAN HMO:

- Por favor muestre su tarjeta de seguro a la recepcionista.
- Todos los co-pagos deben ser pagados al momento de la visita. Su tarjeta deberia mostrar el valor de su co-pago.
- **Nunca** vea a un especialista sin antes pedir un referido escrito por nosotros. Polizas HMO no nos permiten dar referidos despues que usted ya haya visto a un especialista. Somos su doctor primario, entonces el paciente debe ser visto primero por nosotros y si es necesario sera referido a un especialista que participe con su plan HMO.
- Si usted es referido a un especialista y necesita exámenes de sangre, Rayos X o cualquier otro examen, es posible que usted necesite obtener autorizacion. Por favor llamenos para verificar si necesita un referido. Si el especialista pide un procedimiento que no esta indicado en el referido, pidale que nos contacte antes que realice el procedimiento.
- Usted deberia ver al especialista para citas de seguimiento, a no ser que el referido no lo especifique.
- Referidos solo pueden ser utilizados por 90 dias desde la fecha de emision.

#### MIEMBROS CON PLAN HMO Y EMERGENCIAS:

- Es muy importante que nos contacte para todo su cuidado medico. Si usted tiene un problema urgente, llamenos a la oficina al 717-632-3911. Nosotros le aconsejaremos y si es posible le evitaremos una visita a la sala de emergencia si no es necesario.
- En caso de una emergencia de vida o muerte, dirijase a la sala de emergencia mas cercana y pidale al personal del hospital que nos contacte lo antes posible.
- Su plan HMO requiere que usted contacte a ellos y a nosotros dentro de 24 hrs de su visita a la sala de emergencia. El numero de telefono deberia estar en su tarjeta de seguro.
- Todas las citas de seguimiento despues de su visita a la sala de emergencia deben ser coordinadas por nosotros. No regrese donde el doctor que los atendio en la sala de emergencia.

## HANOVER PEDIATRIC ASSOCIATES, PC

### INFORMACION SOBRE NUESTRA POLITICA TELEFONICA

#### LLAMADAS DE EMERGENCIA:

- Llame al 911 para emergencias que ponen su vida en peligro. Esto incluye dificultad para respirar, asfixia severa, perdida de la conciencia o convulsiones.
- Llame a la oficina para emergencias menores como por ejemplo, deshidratacion, fracturas o heridas que requieren suturas. Cuando nos llame diga claramente "esto es una emergencia".
- Para preguntas sobre envenenamiento llame al centro de control de toxicos al 1-800-222-1222

#### LLAMADAS DE PACIENTES ENFERMOS DURANTE HORARIO DE OFICINA:

- Si su hijo(a) esta enfermo, llamenos antes de venir y pida una cita. Recuerde que de 8:00 AM a 10:00 AM es el horario mas ocupado para llamar. Si usted puede esperar, llame despues de las 10:00 AM. Tambien puede comunicarse por el portal de internet para pedir una cita, sin embargo si la cita es urgente, es mejor que nos llame directamente.
- Todas las llamadas estan evaluadas por nuestro personal especializado que ha sido entrenado para tomar decisiones y saber si el paciente realmente necesita ser visto por un doctor o si solamente necesita recibir cuidados en el hogar.
- Si usted llama y la enfermera no le puede ayudar con su pregunta, ella tomara un mensaje para el doctor. Nuestros doctores hacen un gran esfuerzo para responder mensajes de manera oportuna y asi poder llamarles con la respuesta lo antes posible. Ellos responden los mensajes entre citas, entonces si estan muy ocupados, es posible que nos demoremos en llamarles con su respuesta. Si usted necesita hablar directamente con el doctor, entonces ese doctor le devolvera su llamada cuando tenga un tiempo libre o al final del dia. Recuerde que por las mananas siempre estamos muy ocupados.
- Tenga la siguiente informacion disponible: sintomas, enfermedades cronicas, temperatura, peso del paciente, medicinas actuales y todas sus preguntas.

#### PADRES QUE TRABAJAN Y NINOS ENFERMOS:

- Asegurese que la persona que cuide de su hijo(a) le informe lo antes posible si su hijo(a) se ha enfermado. No aceptamos que nineras, abuelos u otro familiares hagan citas a no ser que haya una autorizacion firmada por los padres en el archivo del paciente. Tampoco entregaremos ninguna informacion sobre el paciente a otras personas que no sean los padres o tutores legal si no hay una autorizacion firmada.
- Si usted piensa que su hijo(a) necesita ser visto el mismo dia, llame a la oficina lo antes posible.

#### PREGUNTAS GENERALES Y RECARGA DE RECETAS:

- Nosotros estamos felices de entregar informacion sobre su salud o sobre otros temas.
- La mayoría de las recetas son enviadas electronicamente a la farmacia. No espere a que su medicina se termine para llamar y pedir una recarga. Algunas medicinas seran recargadas solo despues de una cita con el doctor. Tenga esto en cuenta si su hijo(a) esta tomando una de esas medicinas.
- Para su conveniencia, usted puede pedir una recarga de su medicina en nuestra linea de recarga de recetas, presionando la opcion 4. Le pedimos que nos llame con 48 hrs de aviso para todas las solicitudes. Tambien puede pedir una recarga de receta por medio del portal de internet. Generalmente eso demora 3 dias (no fines de semana).

#### LLAMADAS FUERA DEL HORARIO DE OFICINA:

- Llame al 911 solamente para emergencias de vida o muerte.
- Llamadas despues del horario de oficina son solo emergencias que **NO** pueden esperar hasta el proximo dia que la oficina este abierta.
- Llamadas sobre enfermedades no grave pueden esperar hasta que la oficina abra nuevamente.
- Llamadas sobre citas de rutina y preguntas para la oficina de cobranzas deben esperar hasta el siguiente dia que la oficina este abierta o tambien puede usar el portal de internet.
- Si usted llama fuera del horario de oficina, su llamada sera transferida a nuestro servicio de ayuda para pacientes. Ellos haran lo posible por responder sus dudas. Por favor lea las instrucciones de como contactar al doctor de turno fuera del horario normal.

## **HANOVER PEDIATRIC ASSOCIATES, P.C**

### **COMO CONTACTAR AL DOCTOR DE TURNO**

Los medicos en Hanover Pediatric Associates estan disponible para usted 24/7. Si usted nos llama despues de las 5:00 PM de Lunes a Viernes, o despues de las 12:00 los Sabados, Domingos y festivos, su llamada sera transferida al servicio de ayuda para pacientes. Si por algun motivo usted prefiere hablar directamente con el doctor, pidale a la enfermera del centro de ayuda que contacte al doctor de turno y ese doctor le devolvera su llamado lo antes posible.

La mayoria de las enfermedades pueden esperar hasta el proximo dia que la oficina abra, es por eso que le pedimos que utilice este servicio con prudencia. Si es una emergencia de riesgo vital, entonces llame al 911 inmediatamente o vaya al hospital mas cercano.

Condiciones como dermatitis del panal o estrenimiento (dificultad para ir al bano), aunque son muy molestosas, no son consideradas emergencias de riesgo vital y pueden esperar hasta que la oficina abra nuevamente. Dolor de oido y de garganta tambien pueden esperar hasta el siguiente dia que la oficina abra.

Recuerde que la fiebre por si sola no es una emergencia, excepto en recien nacidos y bebes menores de 2 meses. Una fiebre de 100.4F o mas puede ser una emergencia si su bebe es menor de 2 meses, si es asi llame al centro de ayuda para pacientes o vaya a la sala de emergencia mas cercana. Para pacientes mayores puede usar Tylenol o Motrin hasta que la oficina abra nuevamente.

Si en cualquier momento usted esta incomodo con los sintomas de su hijo(a), por favor no dude en llamarnos.

#### **HORARIO DE OFICINA:**

LUNES	8:00 AM a 7:00 PM
MARTES	8:00 AM a 7:00 PM
MIERCOLES	8:00 AM a 7:00 PM
JUEVES	8:00 AM a 7:00 PM
VIERNES	8:00 AM a 5:00 PM
SABADO	8:00 AM a 12:00 PM
DOMINGO	8:00 AM a 12:00 PM

## HANOVER PEDIATRIC ASSOCIATES, P.C

### POLITICA FINANCIERA

Gracias por elegirnos como su pediatra. Nosotros estamos comprometidos con la salud, bienestar y tratamiento exitoso de cada uno de nuestros pacientes, sin importar su seguro de salud, genero, religion, raza o pais de origen.

El pago por los servicios entregados es considerado parte de su tratamiento. Nosotros hacemos todo lo posible para controlar nuestros costos y le pedimos que usted tambien nos ayude con ese esfuerzo.

El adulto acompanando al paciente a la cita, es responsable de pagar el co-pago completo, o en el caso de no haber seguro de salud, es responsable del pago de la visita completa, independiente de los acuerdos legales u ordenes judiciales dirigida hacia los padres del paciente que recibe los servicios.

Nuestra oficina ofrece un descuento de 25% para pacientes sin seguro medico y que pagan la cantidad completa al momento de la visita. La oficina acepta dinero en efectivo, cheques, Visa, MC, AE y Discover.

La siguiente lista muestra las companias de seguros medicos con los que participamos. Algunas companias como Carefirst Blue Cross Blue Shield tienen planes en los cuales no participamos. Es su responsabilidad contactar su seguro medico directamente para informarse de su plan.

**Keystone Health Plan Central**

**CareFirst BCBS of MD**

**Aetna**

**South Central Preferred**

**Capital Blue Cross**

**Geisinger**

**Health America/Health Assurance/Coventry**

**Cigna**

**United Healthcare**

**PHCS**

**Highmark BS**

**Devon**

**One Net**

**Highmark Wholecare/Gateway**

**PA Medicaid**

Tambien somos un proveedor autorizado (pero no participante) con Humana Military/Tricare Champus (Not Tricare Prime).

Aunque participemos con estas companias de seguro, es su responsabilidad estar informado de su plan y cobertura.

Nosotros facturaremos a su seguro primario y secundario si es que participamos con ambos planes.

CO-PAGOS deben ser pagados al momento de su visita, sin importar quien acompaña al paciente a la cita. Si no recibimos pago en ese momento, usted recibirá un cobro extra de \$20.00 por no pagar su co-pago a tiempo. Si usted no se presenta o no cancela su cita, se le cobrará un cargo de \$25.00 por "NO SHOW". Un cobro de \$40.00 será agregado a su cuenta por citas después del horario de oficina. Una cita fuera de horario regular es después de las 7:00 PM de Lunes a Jueves, después de las 5:00 PM los Viernes, y después de las 12:00 PM los Sabado, Domingo y todos los feriados.

Cualquier balance en su cuenta, después que su seguro haya pagado, debe ser pagado al momento de usted recibir la factura, sin exceder 30 días. Información acerca de cobros está disponible a pedido. Para cualquier pregunta sobre nuestra política financiera, por favor llámenos al 717-632-8944.