

**MEDNORTH HEALTH CENTER  
MANUAL DE POLITICA**

<b>Departamento:</b> Acceso de Pacientes, Médico, Odontológico, Salud Integrada, Obstetricia/Salud de la Mujer	<b>Asunto:</b> Adherencia a Citas
<b>Política:</b> 1.2 Política de No Show/Adherencia a Citas	<b>Página 1 de 1</b>
<b>Área funcional:</b> Todas	<b>Referencia:</b> PCMH AC 01, 02: Acceso a la atención
<b>Fecha de entrada en vigor:</b> Noviembre 2013	<b>Aprobado por la junta:</b> 1 de febrero de 2022
<b>Revisado/Actualizado:</b> 12/2021, 01/2022, 05/2023, 02/2024	

**Resumen:** Esta política guía el manejo de pacientes que no asisten a sus citas o las cancelan sin el aviso suficiente (definido como menos de 24 horas), y maximiza el acceso a la atención para aquellos pacientes que sí cumplen con sus citas. Las excepciones incluyen pacientes que buscan servicios de Obstetricia, Salud Mental o una visita de emergencia dental.

**Política:** Después de 3 (tres) episodios de NO ASISTENCIA en un período consecutivo de 12 meses, el paciente no será elegible para programar futuras citas y solo será atendido en una cita para el mismo día, dependiendo de la disponibilidad.

**Definiciones:**

1. **No Show (No Presentado):** Una cita que no se cancela con al menos 24 horas de anticipación.
2. **Cancelación:** Una cita que se cancela 24 horas antes de la hora programada.  
Ejemplo: Si la cita es el martes 3 de junio a las 10:00am, debe cancelarse el lunes 2 de junio (el día anterior) a las 10:00am.
3. **Cita Tardía:** El paciente se registra en la entrada 15 minutos después de la hora programada de la cita. Ejemplo: Si la cita es a las 8:20am, el paciente llega a las 8:35am o después.
4. **Cita Confirmada:** Una cita que ha sido confirmada por teléfono, correo electrónico o mensaje de texto 24 horas antes de la hora programada.  
Ejemplo: Si la cita es el martes 4 de diciembre a las 10:00am, debe confirmarse el lunes (el día anterior) 3 de diciembre a las 10:00am.
5. **Mismo Día:** Solicitud de cita para el día actual/presente.

**MEDNORTH HEALTH CENTER  
MANUAL DE POLITICA**

<b>Departamento:</b> Acceso de Pacientes, Médico, Odontológico, Salud Integrada, Obstetricia/Salud de la Mujer	<b>Asunto:</b> Adherencia a Citas
<b>Política:</b> 1.2 Política de No Show/Adherencia a Citas	<b>Página 1 de 1</b>
<b>Área funcional:</b> Todas	<b>Referencia:</b> PCMH AC 01, 02: Acceso a la atención
<b>Fecha de entrada en vigor:</b> Noviembre 2013	<b>Aprobado por la junta:</b> 1 de febrero de 2022
<b>Revisado/Actualizado:</b> 12/2021, 01/2022, 05/2023, 02/2024	

**Seguimiento/Documentación de Cumplimiento**

1. **No Asistencia:** Se le entregará al paciente la Política de Cumplimiento de Citas para que la lea y firme al iniciar los servicios. Este formulario firmado se archivará en el expediente médico y/o dental del paciente. Cada episodio de no asistencia se registrará/documentará en el expediente médico/dental/de salud mental del paciente. Para pacientes médicos y de salud mental, el estado de la cita en el Sistema de Gestión de Consultas se documentará como NO ASISTIÓ para fines de seguimiento.
2. **Cancelación:** Cuando una cita se cancela con menos de 24 horas de aviso, el estado de la cita se documentará como NO ASISTIÓ en el sistema de gestión
3. **Cita Tardía:** Cuando un paciente llega 15 minutos o más tarde a su cita, esta podrá reprogramarse para el mismo día, si hay disponibilidad, o se evaluará la necesidad médica si no hay espacios disponibles. Este episodio no se documentará como NO ASISTIÓ.
4. **Citas no confirmadas:** Las citas que no se confirmen 24 horas antes del horario
5. programado serán canceladas por el personal de MedNorth y se documentarán como CANCELADAS en el sistema de gestión.
6. **Pacientes que se presentan al centro sin haber confirmado su cita:** Un paciente que se presente a una cita no confirmada será informado sobre la política y será evaluado según necesidad médica para ver si puede ser atendido el mismo día e integrado en el horario del proveedor. Se le informará al paciente que puede haber un tiempo de espera, dependiendo de la disponibilidad del proveedor.

Reconocimiento del paciente: Por la presente, reconozco que se me ha dado la oportunidad de revisar la Política de Citas de la Clínica y recibir una copia si lo solicito.

Firma del paciente: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento del paciente: \_\_\_\_\_

Firma del Paciente o Padre/Madre/Tutor: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**MEDNORTH HEALTH CENTER  
MANUAL DE POLITICA**

<b>Departamento:</b> Acceso de Pacientes, Médico, Odontológico, Salud Integrada, Obstetricia/Salud de la Mujer	<b>Asunto:</b> Adherencia a Citas
<b>Política:</b> 1.2 Política de No Show/Adherencia a Citas	<b>Página 1 de 1</b>
<b>Área funcional:</b> Todas	<b>Referencia:</b> PCMH AC 01, 02: Acceso a la atención
<b>Fecha de entrada en vigor:</b> Noviembre 2013	<b>Aprobado por la junta:</b> 1 de febrero de 2022
<b>Revisado/Actualizado:</b> 12/2021, 01/2022, 05/2023, 02/2024	

### **Cuidado Obstétrico (Embarazo)**

**Propósito:** MedNorth atiende a pacientes embarazadas con bajo riesgo, determinado por la historia clínica durante la primera cita de embarazo. Brindar atención segura a pacientes embarazadas requiere controles prenatales regulares y comunicación constante.

#### **Procedimiento**

**Primera Cita Perdida:** Si la paciente no asiste a una cita prenatal sin llamar para reprogramar, MedNorth intentará reagendar la cita llamando por teléfono. Si no se logra el contacto telefónico, se enviará una carta o mensaje por el portal dentro de un día laboral.

**Segunda Cita Perdida:** Después de la segunda cita perdida, MedNorth intentará reprogramarla llamando a la paciente. Si tras esta cita perdida no se logra contactar a la paciente por parte del personal de enfermería o asistentes médicos (MA), se consultará con Manejo de Casos (CM). Si CM no puede contactar a la paciente dentro de una semana, MedNorth enviará una carta explicando el plan para transferir los registros prenatales mediante un “traspaso cálido” que incluye una llamada al personal de obstetricia de Novant.

**Tercera Cita Perdida:** Después de 3 citas perdidas y 3 intentos de llamadas (en distintos horarios y días), MedNorth enviará una carta a la dirección registrada de la paciente. Además, se iniciará el “traspaso cálido” al personal de obstetricia de Novant.

### **Salud Mental**

Las citas no asistidas para Salud Mental no se contarán en el número de (No Show) No Asistencia de medicina general. Las visitas perdidas se abordarán como parte del plan de tratamiento individual del paciente.