

Procedimiento en caso de faltar a las citas en Children's Minnesota

En Children's Minnesota, entendemos que la vida puede ser muy ajetreada y que a veces los pacientes no pueden venir a las citas. Sin embargo, cuando un paciente falta a su cita y no nos avisa con antelación, no podemos ofrecerle esa cita a otros pacientes que también necesitan atención.

A partir del 1 de enero de 2025, las clínicas de atención primaria, de especialidades, de terapia de salud mental y de rehabilitación cambiarán sus reglas en lo concerniente a faltar a las citas. Si usted falta a más de tres citas en un año, afectará la forma en que se le agenden citas en Children's Minnesota.

"Faltar a las citas" significa:

- No presentarse a la cita programada;
- No llamar con antelación a la clínica para cancelar la cita o cambiarla de fecha.

El nuevo procedimiento se pondrá en práctica en:

- Los servicios de atención primaria, incluidos los de atención integrada de salud mental (IBH, por sus siglas en inglés)
- Los servicios de especialidades, incluidos los de psiquiatría y pediatría del desarrollo;
- Los servicios de rehabilitación;
- Los servicios de terapia de salud mental.

Procedimiento en caso de faltar a las citas

Si un paciente no se presenta a tres o más citas en un periodo de 12 meses en uno de los servicios anteriores (atención primaria, de especialidades, de rehabilitación, de terapia de salud mental, etc.), se agendarán sus citas para estos servicios de acuerdo con un plan alternativo durante los siguientes 12 meses.

El plan alternativo varía según la línea de servicio:

- **Atención primaria:** Al paciente se le ofrecerán las citas que haya disponibles para el mismo día en lugar de citas programadas con antelación.
- **Especialidades:** Al paciente se le ofrecerán las citas que haya disponibles para la misma semana, sin más antelación. El plan alternativo para acceder a los servicios depende de cada clínica de especialidades. Póngase en contacto con la clínica correspondiente.
- **Rehabilitación y terapia de salud mental:** El paciente solo podrá programar una cita a la vez y solo durante esa misma semana.

El paciente puede volver a hacer citas con regularidad después de 12 meses si no falta a ninguna otra cita durante ese periodo.

Comunicación

- Cada vez que un paciente no se presente a una cita, la familia recibirá una notificación de Children's Minnesota. Esta notificación hará referencia a nuestro procedimiento en caso de faltar a las citas.
- **Esta notificación se enviará a través del método de contacto preferido por la familia:** mensaje de texto, correo electrónico o llamada telefónica.
- **Si el paciente no se presenta a tres citas en un periodo de 12 meses, la familia recibirá un aviso final (una carta) informándoles del plan alternativo para hacer citas durante el año siguiente.** Este

aviso se enviará a través del portal en línea para pacientes MyChildren's o se enviará a la dirección que tenemos registrada.