

## LONG ISLAND NEUROLOGY CONSULTANTS

### OFFICE POLICIES

**YOUR UNDERSTANDING OF OUR POLICIES IS AN ESSENTIAL ELEMENT OF YOUR CARE AND TREATMENT. IF YOU HAVE ANY QUESTIONS, PLEASE DISCUSS THEM WITH OUR FRONT OFFICE STAFF.**

Our telephone lines are open from 8:00 AM to 4:00 PM Monday through Friday. Doctor's visits are by appointment only.

If you have an urgent health concern outside of business hours, please call our office and our service will assist you to page the physician on call. Please remember this is for emergency issues which cannot wait until the office re-opens. Please remove the caller ID block to allow us to reach you. If you are experiencing a medical emergency, call 911 or go directly to your nearest emergency department. Our office is affiliated with Mount Sinai South Nassau Hospital if you require in-patient care.

It is our policy to confirm all appointments three days ahead of time. We have an automated system in place which makes the initial confirmation call. You will also be notified by text message and by e-mail. It is necessary for you to use this system to confirm or cancel your appointment. This will avoid further calls to your home. If we do not hear back from you after the 3<sup>rd</sup> call, your appointment may be cancelled to accommodate emergencies. If you need to speak with a person regarding your appointment, our office telephone number is 516-887-3516. Press option #2 or leave us a message on extension 202 and we will return your call. Upon cancelling or rescheduling an appointment, our office requires the courtesy of a forty-eight (48) hour notice; otherwise, you may be charged a \$50.00 cancellation fee. A \$50.00 fee will be charged to those patients with repeated no shows. **APPOINTMENT TIMES ARE EXTREMELY VALUABLE TO OUR PATIENTS.**

We require a copy of your insurance card and your license or photo identification at the time of service to protect you from insurance fraud.

You must inform the office of all insurance changes and authorization/referral requirements. In the event the office is not informed, you will be responsible for any charges denied.

Your insurance policy is a contract between you and your insurance company. As a courtesy, we will file your insurance claim for you if you assign the benefits to the doctor directly. In other words, you agree to have your insurance company pay the doctor directly. If your insurance company does not pay the practice within a reasonable period, we will have to contact you for assistance.

Co-pays are due at the time of your appointment as well as any balance for deductible and co-insurance. Unless other arrangements have been made in advance by you or your health insurance carrier, payments for any deductibles or co-insurance are due at the time of service. For your convenience, we accept cash, checks, and most major credit cards. If a co-pay is not paid at the time of your visit, a \$25.00 surcharge will be applied. There is a service fee of \$30.00 for all returned checks. There will be no exceptions to this policy.

Past due accounts are subject to collection proceedings. All costs incurred including, but not limited to, collection fees, attorney fees, and court fees shall be your responsibility in addition to the balance due to this office.

In keeping with meaningful use requirements regarding EHR/EMR, electronic access to your chart can be obtained via the internet. In addition, electronic copies of patient health information, patient summary records, and clinical summaries can be provided electronically. Moreover, patient specific clinical reminders may also be sent electronically based on certain clinical criteria. Please inform our office if you wish to obtain access to our patient portal.

In an effort to encourage overall health, our electronic medical record recognizes concerns about weight and elevated blood pressure. Your Body Mass Index (BMI) calculates your weight based on your height. Normal BMI parameters are: for ages 18-64, BMI  $\geq 18.5$  and  $< 25$  and for ages 65 and older,  $\geq 23$  and  $< 30$ . If your BMI is outside of this range, our system will place a

comment on your office visit note to your primary care provider. We encourage our patients to use several on-line resources such as those from the American Heart Association (AHA) for education about weight monitoring, diet, and activity/exercise. Elevated blood pressure is an important modifiable risk factor for your vascular health. Guidelines from the American Heart Association/American Stroke Association define elevated blood pressure (hypertension) for anyone with readings  $\geq 130/80$ . If your blood pressure is elevated, our system will place a comment on your office visit note and we encourage you to follow up with your primary care provider for this important concern. You may also consider several on-line resources from the American Heart Association/American Stroke Association to learn more about this topic.

As our patient, you are responsible for all authorizations/referrals needed to seek treatment in this office. To verify whether your insurance requires a referral, you can contact your primary care physician or your insurance company. Your referral needs to be in place at the time of your scheduled appointment. If you are unable to obtain a referral in a timely manner, your appointment will be rescheduled to a future date. Please contact your primary care physician at least 48 hours in advance to request a referral for your visit. Health plans are not the same and do not cover the same services. In the event your health plan determines a service is "not covered" or we are not able to obtain an authorization, you will be responsible for the complete charge. Patients are encouraged to contact their insurance plan(s) for clarification of benefits prior to services rendered.

As of March 27, 2016 NY State law requires all prescriptions, including controlled substances, to be transmitted electronically. If you need a refill on your medication, please contact your pharmacy. Your pharmacy will make the request to our office via internet. Please allow 24 to 48 hours before you check with your pharmacy if the prescription has been filled. You may also use our **patient portal** at [www.lineurology.com](http://www.lineurology.com), under patient information click on patient portal or [myehr123.com/lineuroportal](http://myehr123.com/lineuroportal) to request a prescription refill. Please include the following information in your message request: Patient name, name of the medication, dosage, and pharmacy's name and number. If you have further questions, please contact our prescription liaison at 516-887-3516 select Option #5 or ext. 118. You must also be able to provide an unblocked telephone number where we can reach you in case of any questions or problems. Allow 24 hours for phoned in refill requests to be processed.

We will make every attempt to notify you of all test results when they become available. HIPAA compliance allows us to leave this information on your voicemail (unless you specify otherwise).

Medical forms that need to be completed by the Physician will require two weeks notice for processing. All forms need to be dropped off at our main office located at 360 Merrick Road 1<sup>st</sup> Floor, Lynbrook NY 11563. Be sure to complete and sign any patient sections. You will be contacted by our office when the form(s) is ready to be picked up. Likewise, if you need a letter on your behalf from the Physician, it will require the same time to process. Please call the office and advise the staff of the specific details you need included in the letter. Forms and letters cannot be processed at the time of your appointment. In many cases, there may be an additional charge to complete forms.

**I have read and understand the office policy of Long Island Neurology Consultants. It is my responsibility to abide by the rules and regulations and agree to the above policies.**

Signature of Patient/Responsible Party: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Printed Name of Patient/Responsible Party: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

## Long Island Neurology Consultants

### POLITICAS DE LA OFICINA

**Su comprensión de nuestras políticas es un elemento esencial de su cuidado y tratamiento. Si usted tiene alguna pregunta, por favor hable con nuestro personal de recepción.**

Nuestras líneas telefónicas están abiertas de 8:00 AM a 4:00 PM lunes a viernes. Las visitas al médico son hechas solamente por cita.

Si usted tiene una condición médica urgente fuera del horario de oficina, por favor llame a nuestra oficina y nuestro servicio le ayudará comunicar al médico de guardia. Por favor recuerda que esto es solamente para situaciones emergentes que no pueden esperar hasta que la oficina abre de nuevo. Por favor, elimine el bloqueo de identificador de llamadas para que podamos comunicarnos con usted. Si usted tiene una emergencia médica, llame al 911 o vaya directamente al departamento de emergencias más cercana. Nuestra oficina está afiliada con Mount Sinai South Nassau Hospital si necesita atención hospitalaria.

Es nuestra política para confirmar todas las citas tres días de anticipación. Tenemos un sistema automatizado en lugar que hace la llamada de confirmación inicial. Es necesario que utilices este sistema para confirmar o cancelar su cita. Esto evitará llamadas a su casa. Si no recibimos una respuesta después de la tercera llamada podemos cancelar su cita. Si usted necesita hablar con una persona con respecto a su cita, por favor llame a nuestra oficina y presione la opción #2. También puede dejar un mensaje en la extensión 202 y le devolveremos la llamada. Al cancelar o reprogramar una cita, nuestra oficina requiere la cortesía de un anuncio de cuarenta y ocho (48) horas. Si no recibimos una llamada antes de 48 horas la oficina le cobrará una tarifa de cancelación de \$50.00. Una tarifa de \$50.00 se cobrará a los pacientes con repetidos de no presentarse a su cita.

**Los Horarios de las citas son extremadamente valiosos para nuestro pacientes.**

Necesitamos una copia de su tarjeta del seguro y su licencia o identificación con foto en el momento del servicio para protegerse de fraude de seguros.

Usted tiene que informar a la oficina de cambio de seguro y requerimientos de autorización / referencia. En el caso de que la oficina no sea informada, usted será responsable por cualquier cargo negado.

Su póliza de seguro es un contrato entre usted y su compañía de seguro. Como cortesía, vamos a presentar su reclamo de seguro para usted si asigna los beneficios para el médico directamente. En otras palabras, usted está de acuerdo que su compañía de seguros paga directamente al médico. Si su compañía de seguros no paga a la práctica dentro de un plazo razonable, tendremos que comunicarnos con usted para obtener ayuda.

Los co-pagos son debidos en el momento de su cita. Amenos que otros arreglos se han hecho previamente por usted o su compañía de seguro de salud, los pagos por deducibles o co-seguros se deben en el momento del servicio. Para su conveniencia, aceptamos efectivo, cheques y tarjetas de crédito. Si un co-pago no se paga en el momento de su cita, un recargo de \$25.00 será aplicado. Hay una tarifa de servicio de \$30.00 por cada cheque devuelto. No habrá excepciones a esta política.

Cuentas vencidas están sujetas a los procedimientos de cobro. Todos los gastos incurridos, incluyendo, pero no limitado a gastos de cobranza, honorarios de abogados y costas judiciales, será su responsabilidad.

Tendremos acceso electrónico a su información de salud a través de Internet usando el programa EHR / EMR. Además, las copias electrónicas de información de salud del paciente, registros de pacientes sumarios y sumarios clínicos pueden proporcionar electrónicamente. Por otra parte, los pacientes recordatorios clínicos específicos también pueden ser enviados electrónicamente basados en criterios clínico determinado. Por favor informe a nuestra oficina si usted desea obtener acceso a nuestro portal para pacientes.

En un esfuerzo para formentar la salud en general, nuestro registro medico electronico reconoce las preocupaciones sobre el peso y las presion elevada de la sangre. Su indice de masa corporal calcula su peso en funcion de su altura. Los parametros normales del indice de masa corporal son para las edades de 18-64. Indice de masa corporal > 18.5 y <25 y para mayors de 65 anos > 23 y 30 anos. Si su indice de masa corporal esta fuera de este rango, nuestra Sistema

colocara un comentario en la nota de su visita al consultorio para su proveedor de atencion primaria. Alentamos a nuestro pacientes a utilizar varios recursos en linea, como los de la Asociacion Americana de Corazon, para la educacion sobre el control del peso y la actividad/ ejercicio. La presion arterial elevada es un factor de riesgo modificable importante para su salud vascular. Las directrices de la Asociacion Americana del Corazon / Asociacion del Americana del accidente cerebrovascular si definen la presion arterial elevada (hypertension) para cualquier persona con lecturas > 130/80. Si su prescion arterial esta elevada nuestro Sistema colocara un comentario en su nota de visita a consultorio y lo alentaremos a que se comunique con su proveedor de atencion primaria para esta importante inquietud. Tambien puede considerar varios recursos en linea de Asociacion Estadounidense del Corazon / Asociacion Estadounidense de Accidentes Cerebrovasculares para mas informacion sobre este tema.

Como nuestro paciente, usted es responsable de todas las autorizaciones/ referencias necesarias para buscar tratamiento en esta oficina. Para verificar si su seguro requiere una referencia, usted puede comunicarse con su médico primario o a su compañía de seguro. Su referencia debe ser entregada a nuestra oficina al momento de su cita. Si no está en nuestra oficina al momento de su cita su cita será movida a o una fecha en el futuro. Por favor, póngase en contacto con su médico primario por lo menos 48 horas antes de su cita en nuestra oficina para una referencia. Planes de salud no son los mismos y no cubren los mismos servicios. En el caso de que su plan de salud determinar que un servicio no está cubierto o no somos capaces de obtener una autorización, usted será responsable de la carga completa. Los pacientes deben hablar con su seguro de médico para aclaración de los beneficios antes de ser los servicios.

Desde 3/27/2016 a las directrices de EHR / EMR, todas las recetas con la excepción de las sustancias controladas deben ser transmitida electrónicamente. Si tiene que rellenar su medicación, póngase en contacto con su farmacia. Su farmacia le hará la solicitud a nuestra oficina a través de Internet. Por favor espere 24 a 48 horas antes de consultar con su farmacia para ver si la receta ha sido llenada. Para las sustancias controladas y para problemas con medicamentos, puede llamar a nuestra oficina entre las horas de 10:00 AM a 4:00 PM de lunes a viernes. Por favor, seleccione la opción #5 o extensión 118 para nuestra línea de prescripción. Tenga la siguiente información cuando llame: nombre del paciente, nombre del medicamento, la dosis, y el nombre y número de la farmacia. También debe tener un número de teléfono desbloqueado donde podamos comunicarnos con usted en caso de preguntas o problemas. Espere 24 horas para que pedidos hechos por teléfono puedan ser procesaron. Tenga en cuenta que todas las sustancias controladas deben ser recogidas o enviadas por correo directamente a la farmacia.

Vamos a hacer todo lo posible para notificarte de todos los resultados cuando estén disponibles. HIPAA nos permite dejar esta información en su buzón de voz (a menos que especifique lo contrario).

Cuando usted tiene un formulario que debe ser llenado por un médico, se requerirá aviso de dos semanas para procesamiento. Es necesario dejar el formulario en nuestra oficina y asegúrese de completar las secciones que deben ser llenados por usted. Nos comunicaremos con usted cuando esta listo para recoger. Si usted necesita una carta del médico, se requiere al mismo tiempo de procesar. Por favor llame a nuestra oficina y de los detalles específicos que deben ser incluidos a una personal. Los formularios y las cartas no pueden ser procesados el momento de su cita. En muchos casos, puede haber un cargo adicional para completar los formularios.

He leído y entiendo la política de la oficina Long Island Neurology Consultants. Es mi responsabilidad seguir las reglas y reglamentos y ser acuerdo con las políticas mencionadas.

Firma del Paciente / Persona Responsable: \_\_\_\_\_

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

Nombre del Paciente / Persona Responsable: \_\_\_\_\_

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