

## Appendix A: Plain Language Policy (English)

	<b>Late Arrival</b>	<b>Late Cancellation</b>	<b>No-Show</b>
<b>Our Policy:</b>	<p>Please arrive on time for your appointment so that we can complete the check-in process.</p> <p><b>Up to 15 Minutes Late:</b> We'll do our best to accommodate you.</p> <p><b>More Than 15 Minutes Late:</b> We may need to reschedule you.</p>	<p>Please notify us <b>at least 24 hours</b> in advance if you need to cancel or reschedule your appointment.</p>	<p>Please notify us <b>at least 24 hours</b> in advance if you need to cancel or reschedule your appointment.</p>
<b>Consequences:</b>	<p><b>First Late Arrival:</b> We will remind you about our policy.</p> <p><b>Second Late Arrival:</b> We will remind you about our policy.</p> <p><b>Third Late Arrival:</b> You will lose the privilege of scheduling appointments in advance and must use Same-Day Scheduling.</p>	<p><b>First Late Cancellation:</b> We will remind you about our policy.</p> <p><b>Second Late Cancellation:</b> We will remind you about our policy.</p> <p><b>Third Late Cancellation:</b> You will lose the privilege of scheduling appointments in advance and must use Same-Day Scheduling.</p>	<p><b>First No-Show:</b> We will remind you about our policy.</p> <p><b>Second No-Show:</b> You will lose the privilege of scheduling appointments in advance and must use Same-Day Scheduling.</p>
<b>How to Avoid:</b>	<p>Plan on arriving 15 minutes before your appointment start time.</p>	<p>Please contact us if you need to cancel or reschedule at least 24 hours in advance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Set reminders for your appointments.</li> <li>• Please contact us if you need to cancel or reschedule at least 24 hours in advance.</li> </ul>
<b>What is Same-Day Scheduling?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) You must call us at (317) 423-0130 on the day you wish to have an appointment.</li> <li>2) Our staff will inform you if there are any available appointments same-day.</li> <li>3) If you are able to attend that appointment, we will schedule you for same-day.</li> <li>4) If you are not able to attend that appoint or there are no appointments available, you must call back the next day to see if appointments are available</li> <li>5) Once you successfully keep one (1) appointment, you will be allowed to resume normal scheduling of your future appointments.</li> </ol>		
<b>Why is this important?</b>	<p>Breaking our patient attendance policies:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disrupts our health center's operating schedule.</li> <li>• Affects other patients who could have used that appointment slot.</li> <li>• Impacts our ability to provide timely care to you and other patients.</li> </ul>		

## Appendix B: Plain Language Policy (Spanish)

### Apéndice B: Política de lenguaje sencillo (español)

	<b>Llegada tardía</b>	<b>Cancelación tardía</b>	<b>No presentarse</b>
<b>Nuestra política:</b>	<p>llegue a tiempo a su cita para que podamos completar el proceso de registro.</p> <p><b>Hasta 15 minutos de retraso:</b> haremos todo lo posible para atenderlo.</p> <p><b>Más de 15 minutos de retraso:</b> es posible que necesitemos reprogramarlo.</p>	<p>Por favor notifíquenos con al menos 24 horas de anticipación si necesita cancelar o reprogramar su cita.</p>	<p>Por favor notifíquenos con al menos 24 horas de anticipación si necesita cancelar o reprogramar su cita.</p>
<b>Consecuencias:</b>	<p><b>Primera llegada tardía:</b> Le recordaremos nuestra política.</p> <p><b>Segunda llegada tardía:</b> le recordaremos nuestra política.</p> <p><b>Tercera llegada tardía:</b> perderá el privilegio de programar citas con anticipación y deberá utilizar la programación para el mismo día.</p>	<p><b>Primera Cancelación Tardía:</b> Le recordaremos nuestra política.</p> <p><b>Segunda Cancelación Tardía:</b> Le recordaremos nuestra política.</p> <p><b>Tercera cancelación tardía:</b> Perderá el privilegio de programar citas con anticipación y deberá utilizar la programación para el mismo día.</p>	<p><b>Primera ausencia:</b> le recordaremos nuestra política.</p> <p><b>Segunda ausencia:</b> Perderá el privilegio de programar citas con anticipación y deberá utilizar la programación para el mismo día.</p>
<b>Cómo evitarlo:</b>	<p>planee llegar 15 minutos antes de la hora de inicio de su cita.</p>	<p>Comuníquese con nosotros si necesita cancelar o reprogramar con al menos 24 horas de anticipación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer recordatorios para sus citas.</li> <li>• Comuníquese con nosotros si necesita cancelar o reprogramar con al menos 24 horas de anticipación.</li> </ul>
<b>¿Qué es la programación para el mismo día?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Debes llamarnos al (317) 423-0130 el día que deseas tener una cita.</li> <li>2) Nuestro personal le informará si hay citas disponibles el mismo día.</li> <li>3) Si puede asistir a esa cita, la programaremos para el mismo día.</li> <li>4) Si no puede asistir a esa cita o no hay citas disponibles, debe volver a llamar al día siguiente para ver si hay citas disponibles.</li> <li>5) Una vez que asista exitosamente a una (1) cita, se le permitirá reanudar la programación normal de sus citas futuras.</li> </ol>		
<b>¿Porque es esto importante?</b>	<p>Rompiendo nuestras políticas de atención de pacientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrumpe el horario operativo de nuestro centro de salud.</li> <li>• Afecta a otros pacientes que podrían haber utilizado ese horario de cita.</li> <li>• Afecta nuestra capacidad de brindar atención oportuna a usted y a otros pacientes.</li> </ul>		