

Appendix

Appendix A: Plain Language Policy (English)

	Late Arrival	Late Cancellation	No-Show
Our Policy:	If you do not arrive AND complete your check-in before the 10 minute grace period ends, you will be offered the next available appointment time.	If you cancel your appointment with less than 24 hours' notice.	If you do not arrive OR arrive more than 10 minutes after your appointment starts.
Consequences:	<p>First, Second, and Third Late Arrival: We will remind you about our policy.</p> <p>Fourth Late Arrival: You will lose the privilege of scheduling appointments in advance and must use Same-Day Scheduling.</p>	<p>First, Second, and Third Late Cancellation: We will remind you about our policy.</p> <p>Fourth Late Cancellation: You will lose the privilege of scheduling appointments in advance and must use Same-Day Scheduling.</p>	<p>First No-Show: We will remind you about our policy.</p> <p>Second No-Show: You will lose the privilege of scheduling appointments in advance and must use Same-Day Scheduling.</p>
How to Avoid:	Arrive 15-30 minutes before your appointment start time.	Please contact us if you need to cancel or reschedule at least 24 hours in advance.	<ul style="list-style-type: none"> • Set reminders for your appointments. • Please contact us if you need to cancel or reschedule at least 24 hours in advance.
What is Same-Day Scheduling?	You may call us at (317) 632-0123 . Our staff will inform you what our availability is for Same-Day appointments. For example, "1 to 4pm on Mondays". Same-Day appointments are offered on a first come, first served, basis and there is no guarantee that you will be seen that day, so you are encouraged to arrive as early as possible. Once you successfully attend one (1) appointment, you will be allowed to resume normal scheduling of your future appointments.		
Why is this important?	Breaking our patient attendance policies: <ul style="list-style-type: none"> • Disrupts our health center's operating schedule. • Affects other patients who could have used that appointment slot. • Impacts our ability to provide timely care to you and other patients. 		

Appendix B: Plain Language Policy (Spanish)

Apéndice B: Política de lenguaje sencillo (español)

	Llegada tardía	Cancelación tardía	No presentarse
Nuestra política:	Si no llega y completa su registro antes de que finalice el período de gracia de 10 minutos, se le ofrecerá el próximo horario de cita disponible.	Si cancela su cita con menos de 24 horas de aviso.	Si no llega O llega más de 10 minutos después de que comience su cita.
Consecuencias:	<p>Primera, segunda y tercera llegada tardía: Le recordaremos nuestra política.</p> <p>Cuarta llegada tardía: Perderá el privilegio de programar citas con antelación y deberá usar la opción de programar citas el mismo día.</p>	<p>Primera, segunda y tercera llegada tardía: Le recordaremos nuestra política.</p> <p>Cuarta cancelación tardía: Perderá el derecho a programar citas con antelación y deberá utilizar la opción de programar citas el mismo día.</p>	<p>Primera ausencia: le recordaremos nuestra política.</p> <p>Segunda ausencia: Perderá el privilegio de programar citas con anticipación y deberá utilizar la programación para el mismo día.</p>
Cómo evitarlo:	Llegue entre 15 y 30 minutos antes de la hora de inicio de su cita.	Comuníquese con nosotros si necesita cancelar o reprogramar con al menos 24 horas de anticipación.	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer recordatorios para sus citas. • Comuníquese con nosotros si necesita cancelar o reprogramar con al menos 24 horas de anticipación.
¿Qué es la programación para el mismo día?	Puede llamarnos al (317) 632-0123. Nuestro personal le informará sobre nuestra disponibilidad para citas el mismo día. Por ejemplo, “de 1 a 4 p. m. los lunes”. Las citas el mismo día se ofrecen por orden de llegada y no garantizamos su atención ese día, por lo que le recomendamos llegar lo antes posible. Una vez que asista a una (1) cita, podrá reanudar la programación normal de sus futuras citas.		
¿Porque es esto importante?	Rompiendo nuestras políticas de atención de pacientes: <ul style="list-style-type: none"> • Interrumpe el horario operativo de nuestro centro de salud. • Afecta a otros pacientes que podrían haber utilizado ese horario de cita. • Afecta nuestra capacidad de brindar atención oportuna a usted y a otros pacientes. 		