



LYMEXICO  
DR. OMAR MORALES

## LM Clinic Policies, Procedures & General Information

Thank you for choosing LM. We realize that you have a choice in medical providers, and are pleased that you have chosen to seek care with us. The staff at LM strive to exceed expectations in care and service in order to make your experience with us as comfortable and stress-free as possible. Our goal is to provide quality medical care in a timely manner. In order to do so, we have implemented office policies & procedures. With these regulations, we are able to better utilize available time for our patients in need of medical care. Please feel free to contact our office if you have any questions regarding our policies.

**CLINIC ADDRESS:** Biomedical Center, Avenida Los Tules 140, Col Diaz Ordaz; Across from Plaza Caracol.

**CLINIC HOURS:** Our office is available Monday-Friday 8:00am to 5:00pm, Saturdays 8:00am to 3:00pm and may be reached at +52 1 (322) 293-6161.

**CLINIC EMERGENCY LINE:** This line is used for emergencies ONLY +52 1 (322) 130-7938. These kinds of emergencies include: Complications related to nurse care – i.e. issues with catheter, IV infiltration, nurse punctuality/attendance.

**MEDICAL EMERGENCY LINE:** This line is used for medical emergencies that are related or not to treatments. On-Call Doctor is Dr. Marquez ER Specialist +52 1 (322) 102-3324. Please be aware that the price of an emergency consult with Dr. Marquez is \$100 USD, which includes emergency 24-hour/7 days a week assessment and hospitalization if needed. Follow up emergency care is \$40 USD/day, which includes 24-hour/7 days a week monitoring of vital signs and communication with ER specialist.

**VMC HOSPITAL (Emergencies):** \*\*Please state you are a patient of Dr. Omar Morales and hospital staff will contact him accordingly. Their address is Avenida Los Tules 136, Col Diaz Ordaz; Across from Plaza Caracol and next to the Biomedical Center.

**APPOINTMENTS:** LM is committed to providing quality care to our patients. To ensure timely continued care, we encourage patients to arrive to all appointments at least 15 minutes prior to scheduled time. While we do our best to schedule appointments appropriately and give all of our patients the time they deserve, changes to treatment plans can and do occur. For this reason, we kindly request your patience and understanding should a change or rescheduling of a treatment become necessary.

- **Schedule:** During your first week of treatment, staff will prepare you a printed schedule, which will show treatment start time each day and indicate your final day of treatment (in accordance to you and your departure date). Until you receive this schedule, staff will inform you of your appointment time each day.
- **Punctuality:** We appreciate your punctuality with regards to your appointment/treatment start hour. Please be aware that if you arrive early, you may be asked to wait downstairs in the reception area as nurses may be preparing treatments. Also, please be aware that sometimes there may be a waiting period as treatments can also run behind at times.
- **Late/No Show Appointment:** In order to be respectful of the medical needs of our patients, please be courteous and call LDM promptly if you are unable to attend and/or will be late to an appointment. You may be charged an administrative fee of \$25 USD billed to your account if you continually arrive late to appointments.

Initial: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_



LYMEXICO  
DR. OMAR MORALES

- **Home Care Appointments:** Please be aware that certain treatments may occur post-clinic hours due to dosage/timing of medications. In the event of this, a nurse will be sent to your place of residence at a specific time. \*Please note nurse may arrive 30 minutes prior to scheduled time to prepare application of treatments. An additional charge of \$35 USD will be applied to these treatments.

**CHECK-IN:** Please inform the receptionist at the main lobby upon arriving for appointments/treatments. They will inform the LM staff who will come down and escort you to the clinic upstairs.

- **Elevator:** The elevator can only be operated by our personnel. Please ask for assistance if you need to use it.

**RELATIVES:** One (1) person (friend or relative) can accompany the patient during treatments. Additional relatives or friends will be asked to wait downstairs in the main lobby.

**IV TREATMENTS:** For IV treatments and shorter treatment days, you will be assigned a recliner chair in the common infusion area. For longer treatment days or more complex procedures, you will be assigned a private room.

**ADDITIONAL MEDICATIONS:** At times, patients require additional medications during treatments to alleviate possible unpleasant side effects – ie. nausea, headaches, heart burn, diarrhea etc. We are happy to provide these types of medications. Please be aware that these will be added to your bill. Advil, Alka Seltzer Gold and Claritin are always available and complimentary.

**RECLINER CHAIRS:** The use of recliner chairs is EXCLUSIVELY for patients only. Relatives or friends must use bench seats in common area.

**BREAKFAST:** Please have a good breakfast before arriving to the clinic to start treatments. Water, tea, juice, coffee, and cereal bars are the only allowable food/drink items allowed inside the clinic. NO PERISHABLE FOODS CAN BE TAKEN INTO THE CLINIC OR EATEN DURING TREATMENTS (i.e. soup, prepared meals, etc). \*If you are having a long treatment day, please arrange having a break with nurses for you to have a snack/meal which can be kept in refrigerator or eaten downstairs.

**TRASH:** Please put the trash in the white bag containers. The red bag containers are only for biological waste.

**CALLS:** If you are to receive and or make personal phone calls while in common area, please ask nurse if there is a room available to respect other patients receiving treatments in the facility.

**GOLDEN RULE:** We maintain a respectful environment for our staff and patients. Please take this into account when communicating with them. LM has a zero tolerance for abusive behavior and cursing. Remember treat others as you would like to be treated. We know treatments are rough, but remember we are here to help you.

- **Staff Roles:** Each member of the clinic has a position. Please note what each person does to ask the appropriate member of the staff a particular question.
  - *Monica Torres, Office Supervisor:* Patient Billing. PLEASE BE AWARE THAT THE DOCTOR OR OTHER STAFF MEMBERS WILL NOT DISCUSS INVOICING AND PAYMENTS. If there are questions and concerns, please direct them to Monica who will work with the clinic director, and they will be addressed promptly.

Initial: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_



LYMEXICO  
DR. OMAR MORALES

- *Ani Lee, Clinic Director:* Overall supervision of clinic and staff. All matters pertaining to billing and patient/clinic coordination can ultimately be addressed with the clinic director.
- *Enrique Sanchez, Apheresis Technician:* Oversees and administers all apheresis and transfusion treatments.
- *Marcela Quezada, Arecely Salcedo, and Sulema Sandoval, Nurses:* Administer all daily treatments in clinic and, oftentimes, in patient's home.
- *Luis Fonseca, Lab Processing Technician:* Administers and processes microscopy examination and analysis.
- *Dr. Mauricio Rentería, Supervising Physician:* Oversees all daily treatments in clinic to ensure all patients are being medically attended to, and all questions/concerns are addressed during treatments.
- *Dr. Omar Morales, Treating Physician:* Oversees all activity and is the medical director of clinic. You will have two private consults with Dr. Morales at the beginning and end of your treatments as well as at least one round per week where you can discuss your concerns, feedback etc. Should you have any pressing questions that need to be addressed between these times and that you are certain staff members cannot assist with, please fill out one of our notecards and the message will be passed along to the doctor. Please note that a response time can sometimes take up to a day depending on the doctor's schedule that day.

**SURGICAL SHOE COVERS:** Upon entering the clinic, we require patients and visitors to wear provided surgical shoe covers, scrub caps, and a surgical face mask. You will find these at the entrance of our clinic. This is crucial in prevention of infection transmission, and it is for your safety as well as the safety of others.

**FORMS/LETTERS:** We understand that, at times, various forms or letters may be required to assist you with your healthcare needs. The staff at LM will be happy to complete forms and write medical letters as necessary upon your request. However, because this can be time consuming, please allow 7-10 days for completion of requested forms/letters.

**PAYMENTS:** \*Please note we have recently implemented a new payment policy as well as updated our price list. Once your treatment plan and schedule are finalized, we require half of your bill to be paid before your first day of treatment. If you do not complete this transaction, LM will pause treatments until payment is completed. We then require 25% of your final bill to be paid at the beginning of your second week, and the remaining 25% to be paid the following week. Regardless of length of stay, the final bill must be paid in full one week prior to your final day of treatment **NO EXCEPTIONS**. The final consult will not occur until payment is made in full. A credit can be applied if there is any final discrepancy. Please allow 7-10 day processing for credits.

\*We require payment via wire transfer, check or credit card. However, please bring sufficient number of personal checks in the event that there are technical issues with wire transfers and/or credit card processing.

**FASTING & LABORATORY INDICATIONS:**

- **Vascular Catheter Insertion and Stem Cell Procedures:** If procedure will be performed in the morning, fasting is required all night and next early morning (Last meal should be dinner no later than 10pm; afterwards, please do not consume food nor water).
  - If procedure will be performed in the evening, fasting is required 8 hours prior to procedure (Please do not consume food nor water).
- **Microscopy:** Fasting is **NOT** required for this test.

Initial: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_



LYMEXICO  
DR OMAR MORALES

- **Blood Laboratory Tests:** Please ask medical staff if fasting is required for the laboratory test(s) to be performed.
- **Urine & Stool Samples:** Urine sample needs to be collected from first urination in the morning (mid-stream). Stool and urine samples are required to be delivered to laboratory within 40 minutes post-collection.

**GENERAL INFORMATION:**

- **Food Delivery:**
  - *PVR Express* (Food, Medication, Groceries and More), +52 1 (322) 225-5001
    - \*Suggestion: First, call restaurant, pharmacy or business and ask if item is available and total to be paid (can google business phone numbers). Second, call PVR Express and place order. They will come to your place to pick up cash. They will then go to establishment to pick up order and deliver to you (this service usually takes about 2 hours).
  - *Dish2go* (Restaurant Delivery), +52 1 (322) 223-0930
    - \*Order can be placed online [www.dish2go.com](http://www.dish2go.com).
  - *Organic Select* (Market/Food Delivery), +52 1 (322) 222-1015, Calle Francia 196 in Versailles neighborhood (\*about 5 min away from clinic).
    - \*Order can be placed online [www.organicselect.com](http://www.organicselect.com)

Initial: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_



LYMEXICO  
DR. OMAR MORALES

## Clinica Lyme Políticas, Procedimientos e Información General

Gracias por elegir a Lyme México. Sabemos que usted tiene opciones en proveedores de servicios médicos y estamos complacidos que haya decidido recibir cuidados médicos con nosotros. El equipo en LM, se esfuerza de superar las expectativas en los cuidados y el servicio para que su experiencia con nosotros sea tan comfortable así como lo menos estresante posible. Nuestra meta es proveerle servicios médicos de calidad y forma oportuna. Por ello, hemos implementado reglas y políticas de procedimientos. Con estos lineamientos, tenemos la capacidad de optimizar el tiempo en los cuidados de nuestros pacientes. No dude en ponerse en contacto con nuestra oficina si tiene cualquier pregunta acerca de nuestras políticas.

**DIRECCION DE LA CLINICA:** Biomedical Center, Avenida Los Tules 140, Col Diaz Ordaz; frente Plaza Caracol.

**HORARIO:** Nuestra oficina está abierta de Lunes a Viernes de 8 am hasta las 5 pm y los Sábados de 8 am a 3 pm, también nos puede contactar al +52 322 293 6161.

**LINEA DE EMERGENCIA:** Esta línea debe ser utilizada solamente para emergencias +52 (322) 130 7938. Este tipo de emergencia incluye: complicación relacionada a cuidados de enfermería, es decir problemas con catéteres, infiltración venoclisis, atención y puntualidad de los enfermeros.

**LINEA DE EMERGENCIA MÉDICA:** Esta línea se usa para emergencias médicas que están relacionadas o no con los tratamientos. El médico de guardia es el Dr Márquez, especialista en emergencia +52 (322) 102 3324. Favor de tener en consideración que el precio de la consulta de emergencia con el Dr. Márquez es de 100 dólares, el cual incluye evaluación médica 24 horas del día los 7 días de la semana y la capacidad de hospitalizar al paciente de ser necesario. El seguimiento en atención de emergencia es 40 dólares por día, lo cual incluye monitoreo de signos vitales 24/7 y comunicación con el Dr. Márquez.

**HOSPITAL VMC (Emergencias):** \*\*Por favor notifique a su llegada que usted es paciente de Dr. Omar Morales y el equipo del hospital dará el seguimiento correspondiente. Esta ubicados al lado de nuestra clínica Biomedical Center. Es importante también dar aviso al personal de la clínica.

**CITAS:** LM está comprometido a brindar atención de calidad a sus pacientes. Para garantizar un cuidado continuo, solicitamos a nuestros pacientes acudir a sus citas 15 minutos antes de la hora programada. Nos esforzamos por agendar tratamientos correctamente y dar a nuestros pacientes el tiempo que se merecen, sin embargo, pueden ocurrir cambios en los planes de tratamiento. Por esta razón, solicitamos su paciencia y comprensión cuando una reprogramación de tratamiento sea necesaria.

- **HORARIOS:** Durante su primera semana de tratamiento (en el 4to o 5to día), la clínica le proporcionara una agenda impresa, la cual mostrara el inicio del tratamiento de cada día e indicara el ultimo día de tratamiento de acuerdo a usted y a su fecha de regreso. Mientras no reciba esta agenda, el equipo de salud le informara del horario de cada día.
- **PUNTUALIDAD:** Agradecemos su puntualidad para sus citas o tratamientos. En caso de llegar demasiado temprano, usted puede esperar en la recepción mientras los enfermeros y doctores preparan su tratamiento. También se le puede pedir un tiempo de espera al iniciar sus tratamientos ya que algunas veces los tratamientos se pueden retrasar, por lo que agradecemos su paciencia.

Iniciales: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



LY MEXICO  
DR. OMAR MORALES

- **RETRASO/ FALTAR A CITA:** Por respeto a otros pacientes, agradecemos sea tan amable de llamarnos inmediatamente si usted no será capaz de asistir y/o llegara tarde a una cita. Puede haber una penalización administrativa de 25 dólares a su cuenta si eso sucede recurrentemente
- **CUIDADOS A DOMICILIO:** Favor de tener en cuenta ciertos tratamientos pueden estar fuera del horario de la clínica, debido a la dosis/horario de los medicamentos. En este caso, un(a) enfermero(a) será enviado a su domicilio a la hora de administración del medicamento. El o la enfermero(a) puede llegar unos 30 minutos antes para preparar el medicamento. Se hará un cargo adicional de 35 dólares por visita.

**CHECK IN:** Favor de avisar a la recepcionista de la sala de espera al llegar. A su vez ella, nos informara de su llegada y nosotros bajaremos a recibirle o se autorizara que usted ingrese.

- **ELEVADOR:** El elevador debe ser operado solamente por el personal de la clínica. Por favor pida ayuda si usted quiere usarlo

**FAMILIARES:** Solo un familiar o amigo puede acompañarle durante el tratamiento, otras persona deberán permanecer en la sala de espera de la entrada.

**TRATAMIENTO INTRAVENOSO:** Para tratamiento IV o tratamientos cortos, se le asignara un sillón reclinable en el área común. Para tratamientos de larga duración o procedimientos complejos, se le otorgara una habitación

**MEDICAMENTOS ADICIONALES:** En ocasiones, el paciente requiere medicamentos adicionales durante el tratamiento para aliviar posibles efectos adversos; ej. Nauseas, dolor de cabeza, diarrea, acidez estomacal, etc. Con gusto podemos proporcionar este tipo de medicamentos. Es importante estar consiente que estos se agregaran a su cuenta. Advil y Alka Seltzer Gold se proporcionan sin costo.

**SILLAS RECLINABLES:** El uso de las sillas reclinables es EXCLUSIVO de los pacientes. Familiares y amigos deben usar los asientos de la banca en el área común.

**DESAYUNO:** Se recomienda no asistir sin antes haber ingerido alimento, a menos que el personal médico o de enfermería se lo solicite. Por favor haga un buen desayuno antes de llegar a la clínica para comenzar tratamientos. Te, agua, café, jugo, licuados, fruta y barras de granola o cereales son los únicos alimentos permitidos dentro de la clínica. Recuerde que existe un área designada para guardar su comida, calentarla y comer. NO ESTA PERMITIDO COMER NINGUN OTRO ALIMENTO PERECEDERO. (Ejemplo: sopas, ensaladas, pastas, comidas preparadas, etc.). En caso de tener un día largo por favor avise a las enfermeras para programar un descanso para comer. La comida puede guardarse en el refrigerador.

**BASURA:** Favor depositar la basura en botes con bolsas transparentes. Los botes con bolsa roja son solamente para residuos biológicos.

**LLAMADAS:** Si usted va a recibir o hacer una llamada estando en el área común, pregunte al personal si hay una habitación disponible para respetar la privacidad de los pacientes.

**REGLAS DE ORO:** Mantenemos un ambiente de respeto entre el personal y los pacientes. Le agradecemos tenerlo en cuenta al dirigirse a ellos. LM no acepta trato abusivo ni faltas de respeto. Recuerde tratar a otros como a usted le gusta ser tratado. Sabemos que los tratamientos son cansados y estamos para ayudarle.

Iniciales: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



LYMEMEXICO  
DR. OMAR MORALES

- **ROL DEL PERSONAL:** Cada miembro de la clínica tiene un rol. Favor de hacer preguntas correctas al personal, dependiendo su cargo:
  - *Mónica Torres, SUPERVISORA DE LA OFICINA/COBRANZA.* Favor de tener en cuenta que el doctor u otro miembro del personal no discutirán de cobranza y de pagos. Cualquier duda, diríjase con Mónica que estará trabajando con el director de la clínica para responderle oportunamente
  - *Ani Lee, DIRECTORA DE LA CLINICA:* Supervisora General de la clínica y del personal. Toda cuestión relacionada con cobranza y coordinación de los pacientes y de la clínica, debe ser tratado directamente con la directora de la clínica.
  - *Enrique Sánchez, TECNICO DE AFERESIS:* Maneja y supervisa todos los tratamientos de transfusión y de Aféresis.
  - *Marcela Quezada, Aracely Salcedo, Sulema Sandoval, Volguy Joseph, Fátima Jacqueline ENFERMEROS:* Administran los tratamientos diariamente en la clínica, y algunas veces en el domicilio del paciente.
  - *Luis Fonseca, TECNICO DE LABORATORIO:* administra y procesa los análisis y exámenes de microscopia.
  - *Dr. Mauricio Rentería, MEDICO SUPERVISOR:* Coordina todos los días los tratamientos en la clínica para garantizar la atención médica a los pacientes, y todas las dudas durante los tratamientos.
  - *Dr. Omar Morales, MEDICO TRATANTE:* Supervisa todas las actividades y es el medico director de la clínica. Tendrá dos consultas privadas con el Dr. Morales, al inicio y final de su tratamiento y al menos una visita a la semana, donde usted podrá exponer sus dudas y comentarios. Cualquier pregunta urgente que tenga y la misma solo debe tratarse con el Dr. Morales, favor de llenar una de las tarjetas de notas y el mensaje será dirigido al Dr. Morales.

**PROTECTOR DE ZAPATOS (COFIAS):** Al entrar en la clínica, pedimos a los pacientes y familiares (o acompañante) de calzarse los protectores de zapatos, los gorros, y una mascarilla. Estos últimos se encuentran en la entrada de la clínica. Es vital para evitar transmisión de infecciones. Es para la seguridad de todos.

**FORMULARIOS/CARTAS:** Entendemos que a veces, ciertas cartas le serán requeridas en necesidad del cuidado de su salud. El personal de LM con gusto le ayudara a completar las formas y notas médicas correspondientes a lo que requiera. Sin embargo, por el tiempo que pudiera consumir, le pedimos nos permita de 7 a 10 días para completar su solicitud de cartas/llenado de formas.

**PAGOS:** \*Por favor tome en cuenta que recientemente implementamos una nueva política de pago así mismo agregamos nuestra lista de precios. En su primer día de tratamientos requeriremos de la mitad de la cuenta antes de iniciar tratamientos. Si no se completa esta transacción, LM pausara tratamientos hasta que su pago sea completado. Durante el primer día de su segunda semana, requerimos el 25% del resto de su cuenta, el 25% restante se pagara a la siguiente semana. Sin importar la duración de tratamientos, la cuenta final debe pagarse en su totalidad una semana antes de nuestro último día de tratamiento, SIN EXCEPCIONES. La consulta final no será realizada si su pago no está completado.

\*Se puede aplicar un crédito si hay alguna discrepancia al final. Permitir de 7 a 10 días para el proceso del crédito, por favor.

Iniciales: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_



LY MEXICO  
DR OMAR MORALES

#### INDICACIONES DE LABORATORIO Y AYUNO:

- **Inserción de Catéter Vascular y Procedimiento de Extracción de Células Madres:** Si el procedimiento es realizado por la mañana, el ayuno se requerirá de toda la noche y la mañana siguiente hasta el procedimiento. (No consumir alimentos después de las 10 de la noche; después no consumir alimento o agua).
  - Si el procedimiento es realizado por la tarde, el ayuno requerido es de 8 horas antes del procedimiento (Favor de no consumir agua ni alimento).
- **Microscopia:** El Ayuno no es necesario para esta prueba.
- **Pruebas de Laboratorio:** Favor de preguntar al personal médico si es necesario el ayuno para las pruebas de laboratorio que se le realizaran.
- **Pruebas de Orina o Taburete:** Las muestras de orina simple debe ser coleccionada en la primera micción de la mañana (A capacidad media). Taburete y muestras de orina son requeridas para enviar a laboratorio con plazo de tiempo de 40 minutos después de la colección.

#### INFORMACION GENERAL:

- **Comida a Domicilio:**
  - *PVR Express* (Comida, Medicamentos, Abarrotes y Mas), +52 1(322) 225-5001
    - Sugerencia: Primero, Llamar al restaurant, farmacia o tienda y preguntar si lo que quieres ordenar está disponible y la cantidad a pagar (buscar en google los números telefónicos). Después, Llamar a PVR Express y ordenar. Ellos pasaran a donde te encuentres a recoger el dinero. Ellos acudirán al establecimiento a recoger tu orden y te la llevaran (Este servicio toma alrededor de 2 horas).
  - *Dish2go* (Servicio a domicilio de restaurantes), +52 1 (322) 223-0930
    - \*La orden puede pedirse en línea [www.dishtogo.com](http://www.dishtogo.com).
  - *Organic Select:* (Mercado/Comida a domicilio), +52 1 (322) 222-1015, Calle Francia 196 en Colonia Versailles. (Acerca de 5 minutos de la clínica).
    - \*La orden puede pedirse en línea [www.organicselect.com](http://www.organicselect.com)

Iniciales: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_