

## Office Policies

### Coverage

- Insurance verifications – not a guarantee of payment
- Benefit coverage – contact your insurance

### Check Status of Care

- Authorizations can take up to 3 weeks for approval
- Orders are placed after all paperwork is received
- Ready-made items may take one week
- Custom items may take 1-3 weeks depending on services

### Services

- Text or email – preferred notification method
- Item pick-up – 2 notification attempts
- Unclaimed items – billed within 2 weeks, held for limited time
- Limited warranty – manufacturer defects only, time limits apply
- Changes in shape/size/medical need – additional charges apply
- Product exchange dispensing error – no charge
- Product exchange patient request – self-pay charge
- No returns or cancellations – used or unused once dispensed

### Re-Ordering

For faster service, send a new prescription via email, mail, or the Patient Care Portal. Please note if you would like changes from previous item(s). Describe how you would like to receive your items (pick-up or ship).

### Appointments

- Prescriptions – required for most services
- 10-min conversation – no charge
- Appointment – \$35 charge may apply
- Payments – due at initial appointment
- For faster service – self-pay option
- There will be a charge for canceled items

### Billing and Payments

Email: [Billing@4activelife.com](mailto:Billing@4activelife.com)

Call: (505) 255-0958

Fax: (505) 288-3589

## Políticas de Oficina

### Cobertura

- Verificaciones de aseguranza – no es una garantía de pago
- Cobertura de beneficios – comuníquese con su seguro

### Verificar el Estado de la Atención

- Pueden pasar 3 semanas para aprobar las autorizaciones
- Los pedidos se realizan después de recibir toda la documentación
- Los artículos listos pueden tomar una semana
- Artículos personalizados pueden pasar entre 1 y 3 semanas para los, según los servicios

### Servicios

- Texto o correo electrónico – método de notificación preferido
- Para levantar de artículos – 2 intentos de notificación
- Artículos no reclamados – facturados dentro de 2 semanas, retenidos por tiempo limitado
- Garantía limitada – solo defectos del fabricante, se aplican límites de tiempo
- Cambios en forma/tamaño/necesidad médica – se aplican cargos adicionales
- Error de dispensación de cambio de product – sin cargo
- Solicitud de cambio de producto para el paciente – cargo auto pago
- No hay devoluciones o cancelaciones – usado o sin usar una vez dispensado

### Re-Ordenar

Para un servicio más rápido, envíe una receta nueva por correo electrónico, correo postal, o el Portal de Atención al Paciente. Mencione si desea cambios de los artículos anteriores. Describa cómo le gustaría recibir sus artículos (recogida o envío).

### Citas

- Recetas – requeridas para la mayoría de los servicios
- Conversación de 10 minutos – sin cargo
- Cita – se puede aplicar un cargo de \$35
- Pagos – adeudados en la cita inicial
- Para un servicio más rápido – opción de autopago
- Habrá un cargo por artículos cancelados

### Facturación y Pagos

Correo Electrónico: [Billing@4activelife.com](mailto:Billing@4activelife.com)

Teléfono: (505) 255-0958

Fax: (505) 288-3589