



# INFORMACIÓN AL PACIENTE

## Información sobre cobros al paciente y normas de pago

En WakeMed sabemos que el costo del cuidado de la salud le preocupa a nuestros pacientes. Por eso, le ofrecemos a continuación información que le ayudará a entender nuestras normas de cobro, para que le ayude a planificar sus pagos. Cualquiera de los empleados del departamento de cuentas tendrá mucho gusto en discutir los arreglos de pago disponibles con usted o con la persona que designe como responsable.

Para ayudarle a tomar decisiones al respecto, nuestro personal de registros le puede dar un estimado de lo que le puede costar el tratamiento previsto y los servicios que pueda recibir. Si le gustaría obtener un estimado, por favor llame a nuestra Línea para Estimados, al 919-350-7808, o envíenos un correo electrónico a la dirección [estimates@wakemed.org](mailto:estimates@wakemed.org). Por favor no se olvide que éste sería sólo un estimado, el cual podría cambiar dependiendo del tratamiento que ordene el médico. No deje de preguntarnos si tiene alguna pregunta sobre los servicios que pueda recibir.

### El pago

Para los pacientes que tengan que pagar personalmente el total o una parte de sus cuentas por atención médica, aceptamos efectivo, cheques personales, MasterCard, Visa, American Express y Discovery. Usted tendrá que pagar cualquier deducible, co-pago, costo adicional por habitación privada o cualquier otro costo no cubierto por su compañía de seguros.

Una vez que reciba su factura con el saldo de su cuenta, usted tendrá que hacer el pago por completo o comuníquese con nosotros para hacer otro tipo de arreglos:

Es posible hacer arreglos para otras opciones o programas de incentivo de pago si se llenan ciertos requisitos — como el pagar a tiempo — o al presentar un formulario de solicitud con la información para el análisis económico. Por favor llame al Departamento de Servicios de Cuentas al Paciente para ayuda o preguntas al respecto.

Para asegurarse que recibe a tiempo toda información sobre su cuenta, por favor notifíquese al Departamento de Servicios de Cuentas al Paciente tan pronto como cambie su dirección.

### Cuentas pendientes

El paciente o la persona responsable de la cuenta, si el paciente es menor de edad, tendrá que hacer los arreglos necesarios para pagar la cuenta si la compañía de seguros no la paga. Todas las cuentas que no se paguen serán enviadas a recolección de cuentas.

### Pólizas de seguro médico (cobertura parcial o total)

Como un servicio de cortesía, WakeMed presentará directamente su reclamo a la compañía de seguros. Es por eso que cuando usted se registre le pediremos que nos muestre su tarjeta del seguro médico y que firme un formulario para asignar los beneficios del seguro al hospital. Por favor examine su póliza con anticipación para ver cuales son los requisitos de pre-admisión y de su plan de atención médica administrada. Es su responsabilidad asegurarse por adelantado que todos los requisitos para obtener aprobación de servicios sean cumplidos. Si es necesario en su caso, también le pediremos que presente el formulario de referencia apropiado que haya recibido de su médico de atención primaria, o un formulario de reclamo de su patrono. Si el seguro médico no paga su cuenta dentro de los 45 días después de la fecha en que facturemos por los servicios, se le pedirá a usted que haga otros arreglos con nosotros para el pago de la cuenta.

### Atención Médica Administrada

WakeMed tiene contratos con varias compañías de atención médica administrada, incluyendo las Health Maintenance Organizations (HMO) [compañías de mantenimiento de la salud], programas de Point-of-Service (POS) [en el punto de servicio] y Preferred Provider Organizations (PPO) [compañías de proveedores preferidos].

Hay dos cosas importantes que usted debe saber antes de recibir servicios de WakeMed:

1. Es su responsabilidad verificar que WakeMed es un proveedor que participa en su plan de atención médica administrada.
2. Puede que su plan de atención médica administrada requiera que usted notifique a su médico de atención primaria antes de que usted reciba atención en el hospital para tratar enfermedades o condiciones que su plan no haya definido como de “emergencia.”

*(continúa en el reverso)*

Para asegurarse que WakeMed es parte de su plan de atención médica administrada, consulte el listado de las compañías de atención médica administrada que tienen contrato con nuestro hospital. Puede encontrar este listado en todas las áreas de registro del hospital. Es posible que cambios recientes no aparezcan inmediatamente en este listado, por lo que le recomendamos que se comunique con su plan de atención médica administrada para obtener un listado completo de los hospitales participantes.

WakeMed le proporcionará el tratamiento necesario que usted requiera sin importar el plan de atención médica administrada en el cual usted participa. Sin embargo, si su plan de atención médica administrada se niega a cubrir los servicios que usted recibió, o bien éste paga una cantidad estándar menor al costo real, usted será responsable del pago de cualquier saldo que pueda quedar en su cuenta. Por favor consulte el Manual del Miembro de su plan para familiarizarse con los servicios para los cuales usted pueda tener responsabilidad de pago.

En resumen, usted será responsable del pago de una factura si:

- > el servicio no está cubierto como beneficio
- > su compañía de seguros no considera que el servicio es médicamente necesario
- > su plan de atención médica administrada requiere que usted pague deducibles, co-pagos o co-seguro.

## **Facturas de proveedores que no forman parte del sistema de WakeMed**

Muchos de los médicos que practican en WakeMed son profesionales independientes, contratistas independientes o médicos de clínicas privadas, y no son empleados de WakeMed. De éstos, los siguientes grupos de médicos tienen un contrato con WakeMed para proporcionar servicios profesionales adicionales a los pacientes. Se lista primero el nombre del proveedor, seguido por el nombre y el número telefónico de la compañía que maneja sus cuentas. Estos proveedores le mandarán por correo una cuenta ADICIONAL y por separado a la que reciba de WakeMed por los servicios profesionales que ellos le presten.

- > **Wake Emergency Physicians** – 1-800-868-4872
- > **Wake Radiology Consultants (Servicios de Radiología)** – 919-787-7411
- > **Raleigh Pathology Laboratory Associates (Servicios de Patología)** – 800-846-7978

- > **Critical Health Systems of North Carolina (Servicios de Anestesia)** – 919-873-9533
- > **WakeMed Physician Practices (Clínicas Médicas Externas)** – 919-350-8359 ó gratuito 1-877-498-4490

Aunque los grupos de médicos listados arriba tienen contratos con WakeMed, es posible que ellos no sean miembros participantes de su plan específico de atención médica administrada. Para asegurar el pago, por favor verifique que todos los grupos de médicos que usted pudiera utilizar están cubiertos por su plan de atención médica administrada.

## **Su factura de WakeMed**

La factura que recibe de WakeMed incluye la cuenta por los tratamientos y servicios que usted recibió. Le enviarán la factura en tres a cuatro días después del tratamiento. Facturas detalladas se enviarán sólo si lo solicita específicamente. Si tiene alguna pregunta sobre su cuenta, por favor llame a nuestro departamento de Servicios de Cuentas para Pacientes, al 919-350-8359 ó al 1-877-498-4490. También puede encontrar este número en su factura.

## **La responsabilidad de terceros**

Para pacientes tratados por lesiones causadas por accidentes automovilísticos u otros accidentes causados por otros [terceros], WakeMed le extenderá por cortesía una factura detallada a su abogado (después de que el abogado lo solicite por escrito), y facturará a cualquier seguro responsable que usted indique. Sin embargo, cada paciente es responsable de hacer los arreglos necesarios para el pago de estas cuentas. WakeMed no participará en ningún desacuerdo de responsabilidad, a no ser que lo requiera Medicare o Medicaid. Por favor consulte la sección anterior sobre CUENTAS PENDIENTES para más información.

## **Niños menores de edad de padres divorciados o separados**

El padre o madre que dé el consentimiento para el tratamiento de un niño menor de edad es responsable del pago de los servicios prestados. WakeMed no participará en las disputas de separación o divorcio.

Por favor comuníquese con nosotros si tiene alguna pregunta sobre nuestras normas de pago. Usted puede llamar al Departamento de Servicios de Cuentas al Paciente al 919-350-8359, ó al 1-877-498-4490. Gracias por preferir a WakeMed.

**WakeMed Health & Hospitals • [www.wakemed.org](http://www.wakemed.org)**

Raleigh Campus • Cary Hospital • North • Apex Healthplex • Brier Creek Healthplex • Garner Healthplex  
Clayton Medical Park • Raleigh Medical Park • WakeMed Outpatient Rehabilitation Facilities  
Home Health • WakeMed Physician Practices • Capital City Surgery Center

© WakeMed Public Relations, April 2015



This paper is partially made from post-consumer fiber and comes from a well-managed sustainable forest. Please recycle.