



## Información al Paciente Sobre Cobros 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 con gusto discutirá 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 registro le puede dar un estimado de lo que le puede costar el tratamiento previsto y los servicios que pueda recibir. También puede solicitar el estimado por teléfono llamando a nuestra Línea para Estimados al 919-350-7808 o por correo electrónico a la dirección [estimates@wakemed.org](mailto:estimates@wakemed.org). Por favor no se olvide que esto es sólo un estimado. El costo real puede cambiar dependiendo del tratamiento que el médico le ordene. Le invitamos a que haga preguntas sobre los servicios que pueda recibir.

### Pólizas de Seguro Médico (cobertura parcial o total)

Como un servicio de cortesía, WakeMed presentará directamente su reclamo a la compañía de seguros. Por lo tanto, cuando 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 los requisitos de pre-admisión y plan de atención médica administrada de su póliza. Es su responsabilidad asegurarse por adelantado que todos los requisitos para obtener aprobación de servicios sean cumplidos. Si es necesario, tendrá que presentar el formulario de referencia apropiado que haya recibido de su médico de atención primaria o un formulario de reclamo de su patrono. Si su 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 Organizaciones de Mantenimiento de Salud (HMO o Health Maintenance Organizations), programas de Punto de Servicio (POS o Point-of-Service) y Organizaciones de Proveedor Preferido (PPO o Preferred Provider Organizations).

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

- Es su responsabilidad verificar que WakeMed es un proveedor que participa en su plan de atención médica administrada.
- Cualquier enfermedad/condición definida como “no es de emergencia” por su plan de atención médica administrada puede requerir que usted notifique a su médico de atención primaria antes de recibir los servicios del hospital.

Para asegurarse que WakeMed es parte de su plan de atención médica administrada, por favor 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 los 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 que usted tenga. Sin embargo, si su plan de atención médica administrada se niega a cubrir los servicios que usted recibió o 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.

*(continúa)*

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 y/o co-seguro

## Facturas de Proveedores que no Forman Parte de WakeMed

Muchos de los médicos que practican en WakeMed son profesionales independientes/contratistas independientes/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. El nombre del proveedor figura primero, seguido por el nombre y el número telefónico de la compañía que maneja sus cuentas. Estos proveedores facturarán por separado sus honorarios profesionales. Estas cuentas serán ADICIONALES a la que reciba de WakeMed y serán enviadas por correo por separado.

- **Wake Emergency Physicians**  
1-800-945-7184 (para servicios prestados en o antes del 5/31/17)  
1-855-691-9890 (para servicios prestados en o después de 6/1/17)  
Código de Cuenta: 930
- **Raleigh Radiology** (para servicios prestados en o después del 8/27/17)  
866-788-9852
- **Wake Radiology Consultants** (para servicios prestados en o antes 8/27/17)  
919-787-7411
- **Raleigh Pathology Laboratory Associates**  
(Servicios de Patología)  
800-846-7978
- **American Anesthesiology of North Carolina**  
(Departamento de Anestesiología)  
919-873-9533
- **WakeMed Physician Practices**  
(Servicios Médicos Ambulatorios)  
919-350-8359 o al número gratuito 1-877-498-4490

Aunque los grupos de médicos mencionados arriba tienen contratos con WakeMed, ellos no necesariamente son 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.

## Protecciones Contra Facturas Médicas Sorpresa y Facturación de Saldo

Usted está protegido contra la facturación sorpresa o la facturación de saldo cuando recibe:

- **Servicios de emergencia** – si recibe atención en un departamento o proveedor de emergencias fuera de la red, lo máximo que pueden facturarle es el monto de costos compartidos dentro de la red de su plan.
- **Ciertos servicios en un hospital o centro de cirugía ambulatoria dentro de la red** – al recibir atención de un hospital o centro de cirugía dentro de la red, es posible que reciba atención de un proveedor fuera de la red. Según la ley, usted está protegido contra la facturación de saldo por los siguientes servicios: medicina de emergencia, anestesia, patología, radiología, laboratorio, neonatología, cirujano asistente, hospitalista o servicios intensivistas. Lo máximo que estos proveedores fuera de la red pueden facturar es el monto de costos compartidos dentro de la red de su plan. Los proveedores fuera de la red para otros servicios pueden equilibrar la facturación de los servicios en las instalaciones dentro de la red solo si usted da su consentimiento por escrito y renuncia a sus protecciones.

Si cree que se le ha facturado incorrectamente, puede comunicarse con WakeMed Patient Financial Services al 919-350-8359.

## Su Factura de WakeMed

Todos los usuarios de WakeMed MyChart reciben sus estados de cuenta en sus cuentas de MyChart en línea. Cuando un estado de cuenta esté listo para que lo vea, un correo electrónico de WakeMed MyChart le avisará de que tiene un mensaje en su cuenta. Si prefiere recibir estados de cuenta en papel por correo, puede optar por no participar en la sección Resumen de facturación de su cuenta de MyChart.

El estado de cuenta que reciba de WakeMed incluirá las tarifas por el tratamiento / servicio real que recibió. Estará disponible en su cuenta de MyChart aproximadamente cuatro días después del tratamiento. Las facturas detalladas están disponibles solo si ha pedido.

Si tiene preguntas sobre este aviso, por favor llame a nuestro Departamento de Servicios de Cuentas para Pacientes, al 919-350-8359 ó gratuito al 1-877-498-4490. Este número de teléfono también aparecerá en su factura.

## 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 Discover. Usted tendrá que pagar

cualquier deducible, co-pago, costo adicional por habitación privada y/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.

Otros programas de incentivo de pago u opciones pueden estar disponibles cuando se reúne ciertos requisitos. También nos complace ofrecer planes de pago sin intereses a través de un proveedor externo. Podemos determinar si califica para otras opciones de pago después de una revisión de su estado financiero.

Para asegurarse que reciba a tiempo toda la 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 pendientes de pago sin que tengan un acuerdo de pago aprobado, pueden ser colocados con una agencia externa de cobro de morosos.

## **La Responsabilidad de Terceros**

Para pacientes tratados por lesiones causadas por accidentes automovilísticos u otros accidentes causados por otros, WakeMed le extenderá, por cortesía, una factura detallada a su abogado (después 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 y 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/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 gratuito al 1-877-498-4490.

*Gracias por preferir a WakeMed.*