

UW Medicine

Política de facturación y cobro del Centro Médico de la Universidad de Washington y del Centro Médico Harborview Cuentas y servicios de asistencia para pacientes Servicios financieros para pacientes

OBJETIVO:

La misión conjunta del Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview es mejorar la salud del público progresando en relación con el conocimiento médico, brindando asistencia destacada primaria y especializada a la gente de la región y capacitando a los futuros médicos, científicos y demás profesionales sanitarios. Para lograr esta misión, los centros médicos necesitan una política de cobro que presente las siguientes características:

- promueva pagos puntuales de los servicios prestados
- se adapte a la situación financiera individual del paciente
- ofrezca varias opciones flexibles para que el paciente pueda cumplir con las obligaciones financieras.
- combine la facturación del centro y del profesional en un solo estado de cuenta para los servicios recibidos a partir del 27/3/2021.
- se esfuerce por brindar un servicio al cliente de calidad para resolver las cuestiones de facturación con una sola llamada.

POLÍTICA:

FACTURACIÓN DEL SEGURO:

Los servicios Financieros para Pacientes del Centro Médico de la Universidad de Washington y del Centro Médico Harborview les facturarán a las empresas estatales, federales y otras empresas aseguradoras a nivel comercial. El paciente no es responsable de la factura hasta que hayamos solucionado todas las cuestiones con la empresa aseguradora, incluidas las apelaciones por rechazos. Siempre que sea posible, nosotros actuamos en defensa del paciente a fin de garantizar el pago del seguro antes de que el reclamo del centro y del profesional se convierta en un pago particular.

- Las cuentas de pagos particulares vencen en un plazo de 30 días una vez recibido el primer estado de cuenta, salvo que se hagan otros acuerdos.
- Los saldos de los pagos particulares posteriores al seguro vencen en un plazo de 30 días una vez recibido el primer estado de cuenta.
- El Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview envían los estados de cuenta de pacientes cada 30 días en un ciclo de 120 días.
- Durante este tiempo, los pacientes pueden realizar el pago completo o acuerdos financieros que incluyen lo siguiente:
 - Plan de pago
 - Asistencia financiera
 - Disputa sobre cargos
 - Proporcionar información adicional para facturar a otro pagador o seguro
- Las cuestiones relacionadas con la calidad del cuidado y la precisión de la facturación se deben solucionar lo antes posible y antes de exigir el cumplimiento de las normas de cobro.
- Las llamadas salientes se realizan para obtener el pago o hacer arreglos financieros.
- El cuarto estado de cuenta es la «última notificación» mediante la cual se le informa al garante que su cuenta se enviará a una agencia de cobro de deudas incobrables si no se realiza el pago o no se establecen acuerdos para realizar el pago en un plazo de 30 días.
- No responder o enviar el pago total, podría resultar en la derivación a la agencia de cobro de deudas.

- Todos los pacientes que manifiesten tener dificultades financieras se evaluarán para determinar si deben recibir asistencia financiera o una posible cobertura de Medicaid. La asistencia financiera se puede otorgar en cualquier momento, incluso luego de la asignación de una agencia de cobro de deudas. No obstante, la asistencia médica se debe solicitar antes de una sentencia judicial.

Opciones de descuento:

El Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview ofrecen descuentos por pago propio a los pacientes y garantes que no tengan seguro o que reciban servicios no cubiertos por su plan de seguro actual. Se ofrecen descuentos por pago propio que se aplican en nuestro sistema de facturación para los cargos del centro y de los profesionales.

- No asegurado (sin cobertura) por pago completo antes de la prestación de servicios
 - 30 % de descuento
 - 10% de descuento después de aplicar el 30 %
- No asegurado (sin cobertura) por pago completo después de la prestación de servicios
 - 30 % de descuento
- No asegurado (sin cobertura) por pago completo antes de la prestación de servicios
 - 30 % de descuento
 - 10 % de descuento después de aplicar el 30 %
 - No se descuentan deducibles, copagos ni coseguros
- No asegurado (sin cobertura) por pago completo después de la prestación de servicios no cubiertos
 - 30 % de descuento
 - No se descuentan deducibles, copagos ni coseguros

Si los servicios recibidos se consideran legalmente no cubiertos por el plan de seguro del paciente/garante, el descuento por no asegurado puede aplicarse a los servicios que no están cubiertos. Si un paciente es elegible para recibir un descuento por asistencia financiera de UW Medicine o un descuento por dificultades económicas, este sustituirá al programa de descuentos por pago propio.

OPCIONES DE PAGO CONVENIENTES:

El Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview aceptan pagos en efectivo (solo en caja), cheque personal, cheque electrónico o tarjeta de crédito. Se aceptan pagos con tarjetas de crédito y cheques:

- Pago completo en línea de facturas o establecimiento de un plan de pago a través de MyChart las 24 horas del día los 7 días de la semana en mychart.uwmedicine.org
- Línea telefónica automática abierta las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame al 206.520.0400
- Servicios de Atención al Cliente, abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m. (excepto los feriados). Para pagar o establecer un plan de pago, llame al 206.520.0400
- Solo se acepta dinero en efectivo en las oficinas de cobro del Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview
- Las partes que corresponden al paciente deben pagarse al recibir el estado de cuenta inicial posterior al alta, a menos que se hayan hecho arreglos de pago o se haya presentado una solicitud de asistencia financiera.

PLANES DE PAGO:

Los acuerdos de pago se establecen cuando el paciente realiza una solicitud al Departamento de Cuentas y servicios de asistencia para pacientes. Por lo general, esto permitiría hasta 12 meses de pagos iguales o hasta 24 meses si se dan las circunstancias aprobadas. Para el Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview, los planes de pago no tienen intereses.

GRAVÁMENES MÉDICOS:

Cuando un paciente es víctima de un accidente u otro acto ilícito, su compañía de seguro médico generalmente no paga los servicios médicos, una vez que se determina que un tercero es el responsable en última instancia. Además, un paciente puede no tener seguro, pero puede estar tratando de llegar a un acuerdo con la parte responsable. En estos casos, UW Medicine puede presentar un gravamen sobre el futuro acuerdo por lesiones personales. Un gravamen es una forma de derecho de garantía sobre una propiedad privada o real para garantizar el pago de una deuda.

CUENTAS ENVIADAS A LA AGENCIA DE COBRO

Pueden incluir lo siguiente:

- Un aviso inicial que informa a los garantes que tienen 30 días después de recibir este aviso de que usted disputa la validez de esta deuda o cualquier parte de ella. Esta oficina asumirá que esta deuda es válida: elegible para la presentación de informes de crédito a los 180 días..
- Llamadas telefónicas.
- Sentencias judiciales con un posterior embargo del salario.
- Gravámenes médicos.

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE LAS CUENTAS ENVIADAS A LA AGENCIA DE COBROS:

- El área de Servicios de Apoyo y Cuentas de Pacientes debe autorizar las acciones legales que se emprendan sobre cualquier cuenta.
 - No se autorizará ninguna demanda si no hay un empleo significativo.
 - Un asistente «especial» del fiscal general contratado por la empresa iniciará acciones legales en nombre del Centro Médico de la Universidad de Washington y del Centro Médico Harborview.
- Las cuentas asignadas a una de las dos agencias contratadas durante un año se asignan a otra agencia como «asignación secundaria» a menos que se establezcan acuerdos de pago o se obtenga una sentencia judicial.
- Las asignaciones secundarias se recuperan después de un año adicional si no hay actividad dentro de los 90 días anteriores.
- Las cuentas que se recuperan de las asignaciones secundarias se consideran incobrables y se eliminan de las cuentas por cobrar de la agencia de cobro (Accounts Receivable, A/R).
- Los saldos que no se pagaron permanecerán en el historial de crédito del garante durante siete o diez años si se obtuvo una sentencia judicial.

MEDIDAS DE COBRO EXTRAORDINARIAS:

1. Las medidas de cobro extraordinarias (Extraordinary Collections Actions, ECA) incluyen la colocación de embargos sobre la propiedad de una persona, la presentación de informes a una agencia de crédito, el embargo de salarios y la exigencia de pagos o depósitos antes de proporcionar la atención médicamente necesaria. Las cuentas de los pacientes no serán objeto de ninguna ECA, por parte del Centro Médico de la Universidad de Washington, el Centro Médico Harborview, ni por parte de la agencia de cobros a la que estén asignadas.
2. Los Centros Médicos no habrán hecho esfuerzos razonables para determinar la elegibilidad simplemente por obtener una renuncia firmada por el paciente, ni se considerará que el hospital ha hecho esfuerzos razonables si determina la inelegibilidad basándose en información sobre la cual existen razones para creer que es poco fiable o incorrecta o que el paciente otorga bajo coacción o coerción. Los esfuerzos razonables que se han realizado para determinar la elegibilidad para recibir asistencia financiera incluyen lo siguiente:
 - a. Cualquier ECA iniciada se suspende si se recibe una solicitud incompleta, se envía al paciente una notificación por escrito de la información/documentos que faltan, incluida la notificación de cualquier ECA que el Centro Médico (o el representante del Centro Médico) pueda iniciar o reanudar si la solicitud o el pago no se reciben en un plazo determinado.
 - b. Todos los estados de facturación contienen un aviso visible sobre la disponibilidad de la ayuda financiera con un número de teléfono al que llamar para obtener información o recibir asistencia,

- y la dirección directa del sitio web donde se pueden obtener copias de los documentos de la ayuda financiera.
- c. El resumen de la ayuda financiera se incluye en el cuarto estado de facturación para reforzar la información.
 - d. Las solicitudes completas para recibir asistencia financiera se procesan sin demoras y se notifica por escrito al paciente sobre la decisión, siempre y cuando el estado de facturación esté actualizado si se mantiene el saldo, y se reembolsa si el pago se realizó dentro del período aceptado y está respaldado por una solicitud.
 - e. UW Medicine puede renunciar a los requisitos de ingresos, documentación y verificación si la elegibilidad de la asistencia financiera es obvia. El personal de UW Medicine actuará con prudencia en situaciones en las que existan factores tales como problemas sociales o de salud. En dichos casos, UW Medicine se basará en las declaraciones escritas y firmadas de la parte responsable para tomar una determinación final de elegibilidad.
3. Han transcurrido 120 días desde la primera cuenta de facturación posterior al alta.
 4. Se han cumplido los siguientes requisitos de notificación (al menos 30 días antes del inicio de las ECA) y se ha hecho todo lo posible por determinar la elegibilidad del paciente para la asistencia financiera:
 - a. Enviar una notificación por escrito para informar sobre la disponibilidad de la asistencia financiera.
 - b. Proporcionar un resumen en términos sencillos de la Política de Asistencia Financiera.
 - c. Enviar una notificación sobre las medidas que se tomarán debido a que no se realizó el pago.
 - d. Enviar una notificación sobre la fecha a partir de la cual se aplicará la medida si no se recibe el pago.
 - e. Esfuerzos realizados para discutir verbalmente la política de asistencia financiera y la solicitud para recibir asistencia financiera con el paciente.
 5. La notificación sobre el crédito puede enviarse 180 días después de la primera factura, posterior al alta.
 6. Las demandas por los saldos adeudados no se deben presentar antes de los 240 días luego de la primera factura, posterior al alta.

MISMO TRATAMIENTO PARA TODOS LOS PACIENTES O GARANTES:

El Centro Médico de la Universidad de Washington y el Centro Médico Harborview procesan las cuentas de pacientes de una manera consistente con esta política de cobro. De ninguna manera, se considera la edad, la raza, el color, la religión, el sexo, la orientación sexual o el país de origen a la hora de aplicar esta política.

RECURSOS:

Para obtener una copia de esta política, así como copias de la Política de Asistencia Financiera, el resumen en lenguaje simple de la asistencia financiera y la solicitud de asistencia financiera, se puede contactar a uno de los Centros de Asistencia Financiera de UW Medicine. También se puede acceder en línea a los documentos a través de uwmedicine.org/financialassistance.

El sitio web de facturación y seguros de UW Medicine ofrece recursos para pacientes en uwmedicine.org/patient-resources/billing-and-insurance.